



УТВЕРЖДАЮ

ДИРЕКТОР ООО «ВАЛЬКНУТ»

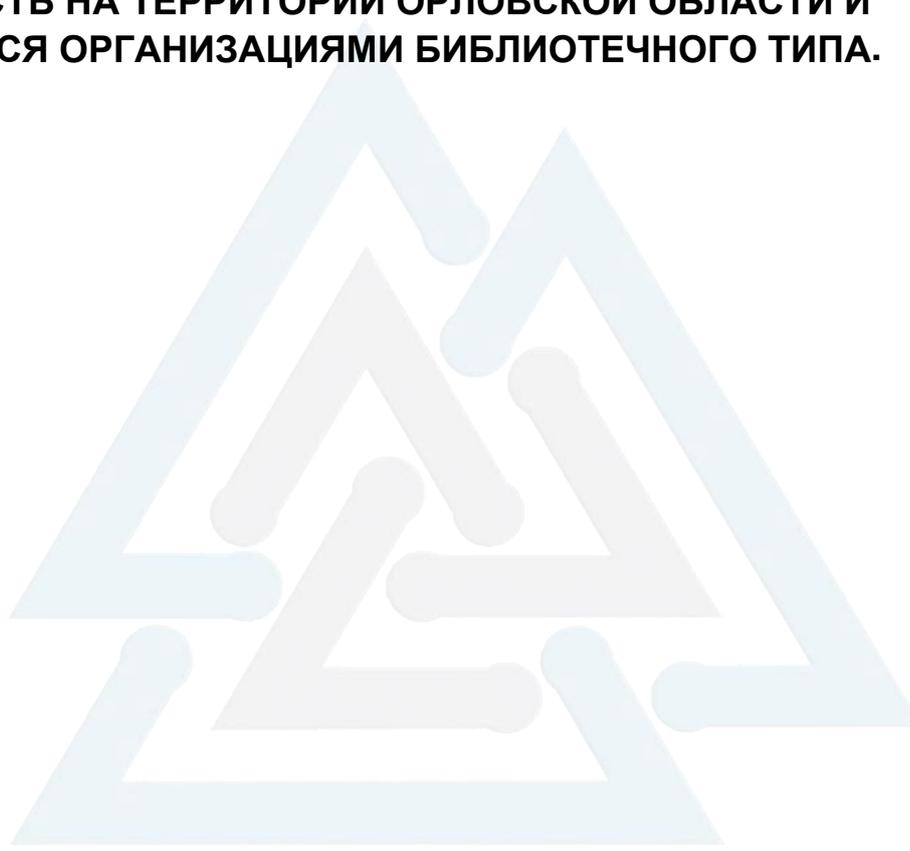
 / Каравеев М.В. /

15.12.2020.



ОТЧЕТ

**ПО СБОРУ И ОБОБЩЕНИЮ ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ
УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ
ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ НА ТЕРРИТОРИИ ОРЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ И
ЯВЛЯЮЩИМИСЯ ОРГАНИЗАЦИЯМИ БИБЛИОТЕЧНОГО ТИПА.**



ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ВВЕДЕНИЕ.....	6
1.1. НОРМАТИВНО-ПРАВОВЫЕ ОСНОВАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ НОК УОУ ОК.....	8
1.2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ НОК УОУ ОК.	11
1.2.1. ЦЕЛИ РЕАЛИЗАЦИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ:.....	11
1.2.2. ПРОВЕДЕНИЕ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ ВКЛЮЧАЛО РЕШЕНИЕ СЛЕДУЮЩИХ ЗАДАЧ:....	11
1.3. ИСТОЧНИКИ И МЕТОДЫ СБОРА ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ.	12
1.4. ПОРЯДОК РАСЧЕТА ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ.	13
1.4.1. КРИТЕРИЙ I «ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ».....	14
1.4.2. КРИТЕРИЙ II «КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ».....	17
1.4.3. КРИТЕРИЙ III «ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ».....	18
1.4.4. КРИТЕРИЙ IV «ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ».....	20
1.4.5. КРИТЕРИЙ V «УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ».....	22
1.4.6. ИТОГОВОЕ ЗНАЧЕНИЕ РАСЧЕТА ПОКАЗАТЕЛЕЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ.	24
2. ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ.	25
2.1. ОБЪЕКТЫ НОК УОУ ОК.....	26
2.1.1. ОБЩИЙ СПИСОК ОРГАНИЗАЦИЙ.....	28
2.1.2. ТИПЫ РЕСПОНДЕНТОВ И ИХ КОЛИЧЕСТВО, ПРИНИМАВШИХ УЧАСТИЕ В НОК УОУ ОК.....	32
2.2. КРИТЕРИЙ I. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ.....	38
2.2.1. КРИТЕРИЙ I ПОКАЗАТЕЛЬ 1. «СООТВЕТСТВИЕ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ОБЩЕДОСТУПНЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ РЕСУРСАХ, ЕЕ СОДЕРЖАНИЮ И ПОРЯДКУ (ФОРМЕ), УСТАНОВЛЕННЫМ НОРМАТИВНЫМИ ПРАВОВЫМИ АКТАМИ».....	40
2.2.1.1. КРИТЕРИЙ I ПОКАЗАТЕЛЬ 1. ИНДИКАТОР «СООТВЕТСТВИЕ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕНДАХ В ПОМЕЩЕНИИ ОРГАНИЗАЦИИ, ЕЕ СОДЕРЖАНИЮ И ПОРЯДКУ (ФОРМЕ), УСТАНОВЛЕННЫМ НОРМАТИВНЫМИ ПРАВОВЫМИ АКТАМИ».....	41
2.2.1.2. КРИТЕРИЙ I ПОКАЗАТЕЛЬ 1. ИНДИКАТОР «СООТВЕТСТВИЕ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ОФИЦИАЛЬНОМ	

САЙТЕ ОРГАНИЗАЦИИ, ЕЕ СОДЕРЖАНИЮ И ПОРЯДКУ (ФОРМЕ), УСТАНОВЛЕННЫМ НОРМАТИВНЫМИ ПРАВОВЫМИ АКТАМИ».....	46
2.2.1.3. ИТОГИ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 1.1. «СООТВЕТСТВИЕ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ОБЩЕДОСТУПНЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ РЕСУРСАХ, ЕЕ СОДЕРЖАНИЮ И ПОРЯДКУ (ФОРМЕ), УСТАНОВЛЕННЫМ НОРМАТИВНЫМИ ПРАВОВЫМИ АКТАМИ».	57
2.2.2. КРИТЕРИЙ I ПОКАЗАТЕЛЬ 2. «НАЛИЧИЕ НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ ИНФОРМАЦИИ О ДИСТАНЦИОННЫХ СПОСОБАХ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ И ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОЛУЧАТЕЛЯМИ УСЛУГ И ИХ ФУНКЦИОНИРОВАНИЕ».....	61
2.2.3. КРИТЕРИЙ I ПОКАЗАТЕЛЬ 3. «ДОЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ, УДОВЛЕТВОРЕННЫХ ОТКРЫТОСТЬЮ, ПОЛНОТОЙ И ДОСТУПНОСТЬЮ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕНДАХ В ПОМЕЩЕНИИ ОРГАНИЗАЦИИ И НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ ОРГАНИЗАЦИИ В СЕТИ «ИНТЕРНЕТ».....	66
2.2.3.1. КРИТЕРИЙ I ПОКАЗАТЕЛЬ 3. ИНДИКАТОР «УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ, ПОЛНОТОЙ И ДОСТУПНОСТЬЮ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕНДАХ В ПОМЕЩЕНИИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ».....	67
2.2.3.2. КРИТЕРИЙ I ПОКАЗАТЕЛЬ 3. ИНДИКАТОР «УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ, ПОЛНОТОЙ И ДОСТУПНОСТЬЮ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ В СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»».....	73
2.2.3.3. ИТОГИ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 3 КРИТЕРИЯ I. «ДОЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ, УДОВЛЕТВОРЕННЫХ ОТКРЫТОСТЬЮ, ПОЛНОТОЙ И ДОСТУПНОСТЬЮ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕНДАХ В ПОМЕЩЕНИИ ОРГАНИЗАЦИИ И НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ ОРГАНИЗАЦИИ В СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»».....	79
2.2.4. ИТОГИ ПО КРИТЕРИЮ I. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ.....	81
2.3. КРИТЕРИЙ II. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ.....	88
2.3.1. КРИТЕРИЙ II ПОКАЗАТЕЛЬ 1. «ОБЕСПЕЧЕНИЕ В ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ КОМФОРТНЫХ УСЛОВИЙ ДЛЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ».....	89
2.3.2. КРИТЕРИЙ II ПОКАЗАТЕЛЬ 2. «ДОЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ, УДОВЛЕТВОРЕННЫХ КОМФОРТНОСТЬЮ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ».....	94
2.3.3. ИТОГИ ПО КРИТЕРИЮ II. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ.....	100
2.4. КРИТЕРИЙ III. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ.....	103
2.4.1. КРИТЕРИЙ III ПОКАЗАТЕЛЬ 1. «ОБОРУДОВАНИЕ ПОМЕЩЕНИЙ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ И ПРИЛЕГАЮЩЕЙ К НЕЙ ТЕРРИТОРИИ С УЧЕТОМ ДОСТУПНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ».....	104

2.4.2. КРИТЕРИЙ III ПОКАЗАТЕЛЬ 2. «ОБЕСПЕЧЕНИЕ В ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ УСЛОВИЙ ДОСТУПНОСТИ, ПОЗВОЛЯЮЩИХ ИНВАЛИДАМ ПОЛУЧАТЬ УСЛУГИ НАРАВНЕ С ДРУГИМИ».....	109
2.4.3. КРИТЕРИЙ III ПОКАЗАТЕЛЬ 3. «ДОЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ, УДОВЛЕТВОРЕННЫХ ДОСТУПНОСТЬЮ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ».....	114
2.4.4. ИТОГИ ПО КРИТЕРИЮ III. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ.	118
2.5. КРИТЕРИЙ IV. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ.	122
2.5.1. КРИТЕРИЙ IV ПОКАЗАТЕЛЬ 1. «ДОЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ, УДОВЛЕТВОРЕННЫХ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬЮ, ВЕЖЛИВОСТЬЮ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПЕРВИЧНЫЙ КОНТАКТ И ИНФОРМИРОВАНИЕ ПОЛУЧАТЕЛЯ УСЛУГИ ПРИ НЕПОСРЕДСТВЕННОМ ОБРАЩЕНИИ В ОРГАНИЗАЦИЮ».....	123
2.5.2. КРИТЕРИЙ IV ПОКАЗАТЕЛЬ 2. «ДОЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ, УДОВЛЕТВОРЕННЫХ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬЮ, ВЕЖЛИВОСТЬЮ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ НЕПОСРЕДСТВЕННОЕ ОКАЗАНИЕ УСЛУГИ ПРИ ОБРАЩЕНИИ В ОРГАНИЗАЦИЮ».....	127
2.5.3. КРИТЕРИЙ IV ПОКАЗАТЕЛЬ 3. «ДОЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ, УДОВЛЕТВОРЕННЫХ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬЮ, ВЕЖЛИВОСТЬЮ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ ДИСТАНЦИОННЫХ ФОРМ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ».....	131
2.5.4. ИТОГИ ПО КРИТЕРИЮ IV. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ.	135
2.6. КРИТЕРИЙ V. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ.	138
2.6.1. КРИТЕРИЙ V ПОКАЗАТЕЛЬ 1. «ДОЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ, КОТОРЫЕ ГОТОВЫ РЕКОМЕНДОВАТЬ ОРГАНИЗАЦИЮ РОДСТВЕННИКАМ И ЗНАКОМЫМ (МОГЛИ БЫ ЕЕ РЕКОМЕНДОВАТЬ, ЕСЛИ БЫ БЫЛА ВОЗМОЖНОСТЬ ВЫБОРА ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ)».....	139
2.6.2. КРИТЕРИЙ V ПОКАЗАТЕЛЬ 2. «ДОЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ, УДОВЛЕТВОРЕННЫХ ОРГАНИЗАЦИОННЫМИ УСЛОВИЯМИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ».....	143
2.6.3. КРИТЕРИЙ V ПОКАЗАТЕЛЬ 3. «ДОЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ, УДОВЛЕТВОРЕННЫХ В ЦЕЛОМ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ».....	147
2.6.4. ИТОГИ ПО КРИТЕРИЮ V. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ.	151
3. ЗАКЛЮЧЕНИЕ.	154
3.1. РЕЙТИНГ ОРГАНИЗАЦИЙ В ТАБЛИЧНОМ ОТОБРАЖЕНИИ.	154

3.2. РЕЙТИНГ ОРГАНИЗАЦИЙ В ГРАФИЧЕСКОМ ОТОБРАЖЕНИИ.	155
3.3. СВОДНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ.	157
3.3.1. ВЫВОДЫ И ЗАКЛЮЧЕНИЯ.	158
3.3.2. ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ.	167
3.3.2.1. ОРГАНИЗАЦИЯМ КУЛЬТУРЫ ОРЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ:	167
3.3.2.2. РУКОВОДИТЕЛЯМ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ.....	174
3.3.2.3. УПРАВЛЕНИЮ КУЛЬТУРЫ АДМИНИСТРАЦИИ ОРЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ.	175

1. ВВЕДЕНИЕ.

ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ.

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры (НОК УОУ ОК) - оценочная процедура, которая осуществляется в отношении деятельности организаций культуры в целях предоставления гражданам информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности;

Организация культуры (ОК) - в РФ действующие в сфере культуры организации, создаваемые в предусмотренных законодательством формах, основанные на федеральной собственности, собственности субъектов РФ, органов местного самоуправления, общественных объединений, религиозных организаций, международных организаций, иностранных государств, юридических и физических лиц, в т.ч. иностранных граждан и лиц без гражданства, а также на смешанных формах собственности.

Сайт - совокупность программ для электронных вычислительных машин и иной информации, содержащейся в информационной системе, доступ к которой обеспечивается посредством информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" по доменным именам и (или) по сетевым адресам, позволяющим идентифицировать сайты в сети "Интернет".

Раздел сайта — это группа страниц, объединённых одной темой, имеющих одинаковое оформление, отличающихся друг от друга только содержанием.

Страница - составная часть сайта. Физически представляет собой HTML-файл.

URL-адрес (Uniform Resource Locator) - Единый указатель ресурсов - единообразный локатор (определитель местонахождения) ресурса.

Юзабилити сайта — это организация структуры данных, позволяющая посетителю без особых усилий находить нужную информацию, не утруждая себя излишним поиском на сайте.

Электронная почта (англ. email, e-mail [i'meɪl], от англ. electronic mail) — технология и служба по пересылке и получению электронных сообщений (называемых «письма», «электронные письма» или «сообщения») между пользователями компьютерной сети (в том числе — Интернета).

Электронные сервисы – это способ предоставления услуг в электронном виде,

упрощающий и ускоряющий процесс получения сервисов гражданами и организациями.

Респондент - лицо, принимающее участие в социологическом или другом опросе, анкетировании.

Наблюдение – метод сбора информации о наличии информации на информационных стендах и конкретных условиях оказания услуг.

Изучение информации на сайтах – метод сбора информации о наличии необходимой информации и обратной связи.

Анкетирование – метод проведения социологических опросов в соответствии с разработанной анкетой.

Анкета – опросный лист, заполняемый получателями услуг.

1.1. НОРМАТИВНО-ПРАВОВЫЕ ОСНОВАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ НОК УОУ ОК.

1. Закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (с изменениями на 18 июля 2019 года);
2. Федеральный закон от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»;
3. Федеральный закон от 05.12.2017 N 392-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико- социальной экспертизы" от 05.12.2017 N 392-ФЗ (последняя редакция);
4. Указ Президента РФ от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;
5. Указ Президента Российской Федерации от 14 ноября 2017 г. № 548 «Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации»;
6. Послание Президента Российской Федерации Федеральному Собранию Российской Федерации 12 декабря 2012 года (Извлечение);
7. Послание Президента Российской Федерации Федеральному Собранию Российской Федерации 12 декабря 2013 года (Извлечение);
8. Послание Президента Российской Федерации Федеральному Собранию Российской Федерации 4 декабря 2014 года (Извлечение);
9. Постановление Правительства РФ от 14.11. 2014 № 1202 «О порядке осуществления координации деятельности по проведению Независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования и общего методического обеспечения проведения указанной оценки»;
10. Постановление Правительства РФ от 14.11.2014 N 1203 (ред. от 14.04.2018) «Об уполномоченном федеральном органе исполнительной власти, определяющем состав информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания,

медицины»;

11. Постановление Правительства Российской Федерации от 19 апреля 2018 г. № 472 «Об осуществлении мер по реализации государственной политики в сфере оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и признании утратившими силу некоторых актов Правительства Российской Федерации»;

12. Постановление Правительства Российской Федерации от 14 апреля 2018 г. № 452 «О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 14 ноября 2014 г. № 1203»;

13. Постановление Правительства РФ от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

14. Приказ Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (зарегистрирован в Минюсте России, регистрационный № 52409 от 11 октября 2018 г.);

15. Приказ Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726);

16. Приказ Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах организаций культуры, органов местного самоуправления, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, уполномоченного федерального органа исполнительной власти в сети «Интернет»;

17. Приказ Минкультуры России от 2 марта 2018 г. № 219 «Об утверждении перечня организаций культуры, в отношении которых не проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в сфере культуры»;

18. Приказ Минкультуры России от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об

утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;

19. Письмо Министерства труда и социальной защиты РФ от 26.09.2014 года № 11- 3/10/П-5546 «О направлении рекомендуемого перечня мероприятий по организации проведения в субъекте Российской Федерации независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;

20. Письмо Минтруда РФ от 19.02.2016 № 11-3/10/В-1108 Письмо Минтруда Российской Федерации от 19.02.2016 № 11-3/10/В-1108 «Руководителям высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации»;

21. Письмо Минтруда России № 11-3/10/П-7318 от 19 августа 2019 г. «О сроках размещения на сайте bus.gov.ru информации о независимой оценке качества и представлении доклада в Минтруд России (органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации в сфере социальной защиты населения)»;

22. Письмо Минтруда России № 11-3/10/П-7613 от 28 августа 2019 г. «О сроках размещения на сайте bus.gov.ru информации о независимой оценке качества (руководителям высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации)»

23. Закон Орловской области от 6 ноября 2018 года N 2268-ОЗ «Об отдельных правоотношениях, связанных с проведением независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

1.2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ НОК УОУ ОК.

1.2.1. ЦЕЛИ РЕАЛИЗАЦИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ:

-  повышение качества организации социальных услуг населению в сфере культуры;
-  улучшение информированности потребителей о качестве условий оказания услуг организациями культуры;
-  установление диалога между организациями культуры и гражданами - потребителями услуг.

1.2.2. ПРОВЕДЕНИЕ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ ВКЛЮЧАЛО РЕШЕНИЕ СЛЕДУЮЩИХ ЗАДАЧ:

-  выявление и анализ практики организации предоставления социальных услуг в сфере культуры;
-  выявление соответствия представления информации о работе организаций культуры на сайте и информационных стендах критериям полноты, актуальности, удобства для посетителей и иных заинтересованных граждан;
-  получение сведений от получателей социальных услуг организаций культуры о практике получения данных услуг;
-  интерпретация и оценка полученных данных, построение рейтингов;
-  подготовка предложений для улучшения качества работы организаций культуры.

1.3. ИСТОЧНИКИ И МЕТОДЫ СБОРА ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ.

✚ Контент-анализ содержания официальных сайтов организаций культуры в информационно-коммуникационной сети «Интернет» на предмет наличия сведений о ней в соответствии с параметрами, определенными задачами данного социологического исследования;

✚ Контрольная закупка – обращение в организацию культуры посредством телефонной связи и электронных сервисов (сайт, электронная почта) с целью оценки работы (оказания услуги) учреждения;

✚ Наблюдение – сбор информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

✚ Онлайн анкетирование потребителей услуг организаций культуры 14 лет и старше и родителей (законных представителей) получателей услуг 13 лет и младше посредством системы anketolog.ru в сети Интернет.

При проведении сбора первичной информации обязательным требованием являлось исполнение норм Федерального закона Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

1.4. ПОРЯДОК РАСЧЕТА ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ.

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры (далее соответственно - показатели оценки качества, критерии оценки качества), установлены приказом Министерства культуры России от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

Значения показателей оценки качества рассчитываются в баллах и их максимально возможное значение составляет 100 баллов:

- а) для каждого показателя оценки качества;
- б) по организации;
- в) в целом по отрасли, муниципальному образованию, субъекту Российской Федерации, Российской Федерации.

1.4.1. КРИТЕРИЙ I «ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ».

Значения показателей оценки качества условий оказания услуг рассчитывались в соответствии с единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденным Приказом Минтруда России от 31 мая 2018г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (зарегистрирован в Минюсте России, регистрационный № 52409 от 11 октября 20018 г.).

Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Открытость и доступность информации об организации культуры":

➤ значение показателя оценки качества "Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами Российской Федерации" ($P_{инф}$) определяется по формуле:

$$P_{инф} = \left(\frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, (1.1)$$

где

$I_{стенд}$ - объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры;

$I_{сайт}$ - объем информации, размещенной на официальном сайте организации культуры в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - официальный сайт организации);

$I_{\text{норм}}$ - объем информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

➤ значение показателя оценки качества "Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование" ($P_{\text{дист}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}}, \quad (1.2)$$

где:

$T_{\text{дист}}$ - количество баллов за наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый дистанционный способ);

$C_{\text{дист}}$ - количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации.

➤ значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации" ($P_{\text{откр}_{\text{уд}}}$), определяется по формуле:

$$P_{\text{откр}_{\text{уд}}} = \left(\frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (1.3)$$

где

$Y_{\text{стенд}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;

$Y_{\text{сайт}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

1.4.2. КРИТЕРИЙ II «КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ»¹.

Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Комфортность условий предоставления услуг":

➤ значение показателя оценки качества "Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг" ($\Pi_{\text{комф.усл}}$) определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, \quad (2.1)$$

где:

$T_{\text{комф}}$ – количество баллов за наличие в организации комфортных условий предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

$C_{\text{комф}}$ - количество комфортных условий предоставления услуг.

➤ значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией" ($\Pi_{\text{комф.уд}}$) определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{комф.уд}} = \frac{y_{\text{комф}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100, \quad (2.3)$$

где

$y_{\text{комф}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;

$\chi_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

¹ Данный критерий не применим к театральным-зрелищным и концертным организациям в соответствии со [статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1](#).

1.4.3. КРИТЕРИЙ III «ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ».

Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Доступность услуг для инвалидов":

➤ значение показателя оценки качества "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов" ($\Pi_{\text{дост}}^{\text{орг}}$) определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}} \quad (3.1)$$

где:

$T_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ - количество баллов за обеспечение условий доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие доступности);

$C_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ - количество условий доступности организации для инвалидов.

➤ значение показателя оценки качества "Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими" ($\Pi_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$) определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \quad (3.2)$$

где:

$T_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ - количество баллов за обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие доступности);

$C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ - количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

➤ значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" ($\Pi_{уд}^{дост}$) определяется по формуле:

$$\Pi_{уд}^{дост} = \left(\frac{y_{дост}}{ч_{общ}} \right) \times 100, (3.3)$$

где

$y_{дост}$ - число удовлетворенных получателей услуг доступностью услуг для инвалидов;

$ч_{общ}$ - число опрошенных получателей услуг.

1.4.4. КРИТЕРИЙ IV «ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ»².

Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации»:

➤ значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в «(П^{перв.конт}_{уд}) определяется по формуле:

$$П_{уд}^{перв.конт} = \left(\frac{У_{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$$

где

У_{перв.конт} - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

Ч_{общ} - общее число опрошенных получателей услуг;

➤ значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию" (П^{оказ.услуг}_{уд}) определяется по формуле:

$$П_{уд}^{оказ.услуг} = \left(\frac{У_{оказ.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$$

где

У_{оказ.услуг} - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

² Данный критерий не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1.

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

➤ значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия" ($П_{\text{вежл.дист}}^{\text{уд}}$) определяется по формуле:

$$П_{\text{вежл.дист}}^{\text{уд}} = \left(\frac{У_{\text{вежл.дист}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.3)$$

где

$У_{\text{вежл.дист}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

1.4.5. КРИТЕРИЙ V «УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ»³.

Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

➤ значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)" ($P_{\text{реком}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$$

где

$Y_{\text{реком}}$ - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

➤ значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг" ($P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} = \left(\frac{Y_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$$

где

$Y_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

➤ значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры" ($P_{\text{уд}}$) определяется по формуле:

³ Данный критерий не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1.

$$П_{уд} = \left(\frac{У_{уд}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (5.3)$$

где

$У_{уд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

1.4.6. ИТОГОВОЕ ЗНАЧЕНИЕ РАСЧЕТА ПОКАЗАТЕЛЕЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ.

➤ показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества, рассчитывается по формуле:

$$S_n = \sum K^m_n / 5, \quad (6)$$

где:

S_n - показатель оценки качества n-ой организации;

K_{mn} - средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n-ой организации, рассчитываемая по формулам:

$$K^1_n = (0,3 \times \Pi^n_{инф} + 0,3 \times \Pi^n_{дист} + 0,4 \times \Pi^{n-откр}_{уд})$$

$$K^2_n = (0,3 \times \Pi^n_{комф.усл} + 0,4 \times \Pi^n_{окид} + 0,3 \times \Pi^{n-комф}_{уд})$$

$$K^3_n = (0,3 \times \Pi^{n-орг}_{дост} + 0,4 \times \Pi^{n-услуг}_{дост} + 0,3 \times \Pi^{n-дост}_{уд})$$

$$K^4_n = (0,4 \times \Pi^{n-перв.конт}_{уд} + 0,4 \times \Pi^{n-оказ.услуг}_{уд} + 0,2 \times \Pi^{n-в.ежл.дист}_{уд})$$

$$K^5_n = (0,3 \times \Pi^n_{реком} + 0,2 \times \Pi^{n-орг.усл}_{уд} + 0,5 \times \Pi^n_{уд}),$$

$\Pi^n_{инф} \dots \Pi^n_{уд}$ - показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации.

2. ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ.

В рамках данной независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, осуществляющими деятельность на территории Орловской области, было проведено:

- Онлайн анкетирование **6773** потребителей услуг организации 14 лет и старше и родителей (законных представителей) получателей услуг 13 лет и младше и сотрудников организаций культуры по оценке удовлетворенности потребителей качеством предоставления услуг НОК УОУ ОК;
- Контент-анализ содержания официальных сайтов организации в информационно-коммуникационной сети «Интернет» на предмет наличия сведений о ней в соответствии с параметрами, определенными задачами данного социологического исследования;
- Контрольная закупка – обращение в организацию посредством телефонной связи и электронных сервисов (сайт, электронная почта) с целью оценки работы (оказания услуги) организациями;
- Наблюдение – сбор информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации.

Анкета включала 10 вопросов, позволяющих определить мнение родителей (законных представителей), обучающихся (воспитанников), достигших 14-летнего возраста, выпускников организаций культуры о качестве предоставления услуг по пяти группам критериев.

На официальном сайте для проведения online-анкетирования организации-оператора – ООО «Валькнут» (<http://kultura.otsenka-kachestva.ru>) была обеспечена техническая возможность принять участие в анкетировании респондентов (потребителей услуг организации 14 лет и старше и родителей (законных представителей) получателей услуг 13 лет и младше, сотрудников организаций культуры).

2.1. ОБЪЕКТЫ НОК УОУ ОК.

Объектом исследования являлись 10 организаций культуры, осуществляющих свою деятельность на территории Орловской области.

С позиции территориального разнообразия НОК УОУ ОК проведена в отношении организаций культуры, осуществляющих свою деятельность на территории 7 населенных пунктов Орловской области.

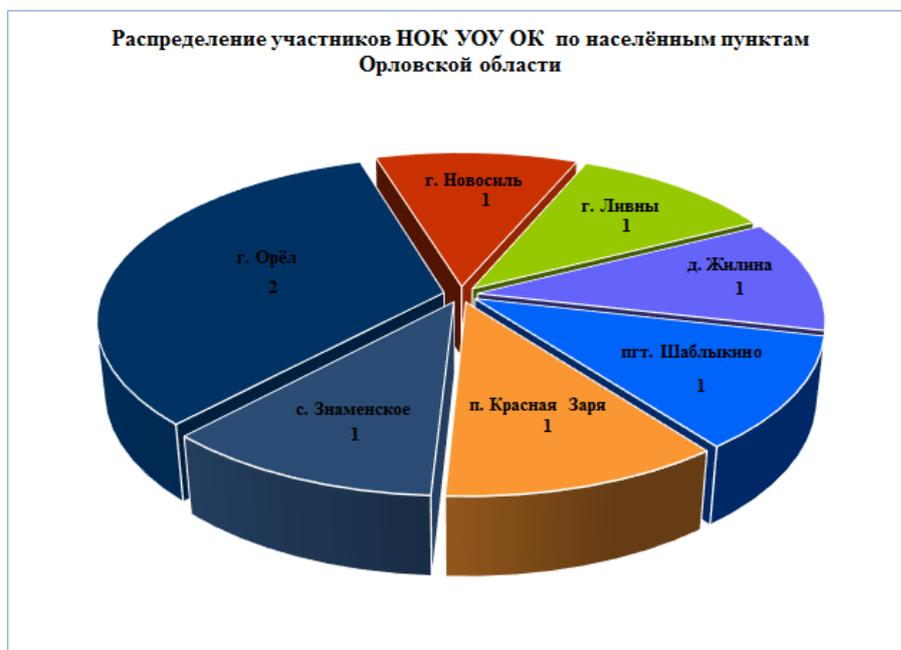
Таблица 1.

Количество участников НОК УОУ ОК в 2020 году по населённым пунктам Орловской области.

НАСЕЛЁННЫЙ ПУНКТ	КОЛИЧЕСТВО ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ
г. Орёл	3
г. Новосиль	1
г. Ливны	1
д. Жилина	1
пгт. Шаблыкино	1
п. Красная Заря	1
с. Знаменское	1

Распределение участников НОК УОУ ОК по населённым пунктам отражено на диаграмме (рисунок 1).

Распределение участников НОК УОУ ОК по населённым пунктам Орловской области.



2.1.1. ОБЩИЙ СПИСОК ОРГАНИЗАЦИЙ.

1. **Наименование:** БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
ОРЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ "ОРЛОВСКАЯ ДЕТСКАЯ
БИБЛИОТЕКА ИМ.
М. М. ПРИШВИНА".

Директор: Никашкина Ирина Александровна

Адрес: 302030, Орловская область, г. Орёл, ул. Московская улица,
д. 28

e-mail: detbiblioteka@yandex.ru

Сайт: www.prishvinka.ru

2. **Наименование:** МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
КУЛЬТУРЫ "ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ
СИСТЕМА ГОРОДА ОРЛА".

Директор: Гладкова Ирина Анатольевна

Адрес: 302026, Орловская область, г. Орёл, ул. Комсомольская, д.
65, пом. 77

e-mail: cbsorel@mail.ru

Сайт: www.cbsorel.ru

3. **Наименование:** МУНИЦИПАЛЬНОЕ МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКОЕ
БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
"НОВОСИЛЬСКАЯ ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ
БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА".

Директор: Малахова Валентина Николаевна

Адрес: 303500, Орловская область, Новосильский район, г.
Новосиль, ул. Карла Маркса, д. 37

e-mail: biblioteka.nov@yandex.ru

4. **Наименование:** КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ ОРЛОВСКОЙ
ОБЛАСТИ "ОРЛОВСКАЯ ОБЛАСТНАЯ
СПЕЦИАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА ДЛЯ СЛЕПЫХ ИМЕНИ
А. Г. АБАШКИНА".

Директор: Морозова Татьяна Алексеевна

Адрес: 302001, Орловская область, г. Орёл, ул. 2-я Посадская, д.
15 а

e-mail: aga@osbs.orel.ru

Сайт: osbs.orel.ru

5. **Наименование:** МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
"ЛИВЕНСКАЯ ГОРОДСКАЯ ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ
БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА".
- Директор:** Куртыкина Наталья Ивановна
- Адрес:** 303851, Орловская область, г. Ливны, ул. Мира, д. 217а
- e-mail:** livb@bk.ru
- Сайт:** biblio-liv.nethouse.ru
6. **Наименование:** МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
КУЛЬТУРЫ "МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ
ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА
ОРЛОВСКОГО РАЙОНА".
- Директор:** Тюленева Валентина Степановна
- Адрес:** 302530, Орловская область, Орловский район, д. Жилина,
д. 3
- e-mail:** m.mba@yandex.ru
- Сайт:** mcbs.orl.muzkult.ru
7. **Наименование:** МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
КУЛЬТУРЫ "МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ
ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА"
ШАБЛЫКИНСКОГО РАЙОНА ОРЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ.
- Директор:** Гурова Светлана Николаевна
- Адрес:** 303260, Орловская область, Шаблыкинский район, пгт.
Шаблыкино, ул. Ленина, д. 19
- e-mail:** kylshabl@yandex.ru
- Сайт:** mcbs.ucoz.com
8. **Наименование:** МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
КУЛЬТУРЫ "МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ
БИБЛИОТЕКА" КРАСНОЗОРЕНСКОГО РАЙОНА
ОРЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ.
- Директор:** Шуркова Елена Юрьевна
- Адрес:** 303650, Орловская область, Краснозорецкий район, п.
Красная Заря, ул. Ленина, д. 13
- e-mail:** krzar_lib@mail.ru
- Сайт:** красная-заря-мцб.рф

9. **Наименование:** МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА ЗНАМЕНСКОГО РАЙОНА ОРЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ".

Директор: Бухарова Людмила Анатольевна

Адрес: 303100, Орловская область, Знаменский район, с. Знаменское, ул. Ленина, д. 40

e-mail: znamil@mail.ru

В результате верификации данных организацией-оператором в части определения состава участников оценки выявлено следующее:

В независимой оценке качества условий оказания услуг организациями культуры приняли 9 организации культуры Орловской области. Данные организации можно классифицировать:

- ✚ на основе форм собственности
- государственные учреждения – 2
- муниципальные учреждения – 7

Распределение участников НОК УОУ ОК Орловской области на основе форм собственности представлено на рисунке 2.

Рисунок 2.



✚ на основе организационно-правовых форм

- Бюджетных организаций – 51
- Казенных организаций – 22

Распределение участников НОК УОУ ОК Орловской области на основе организационно-правовых форм представлено на рисунке 3.

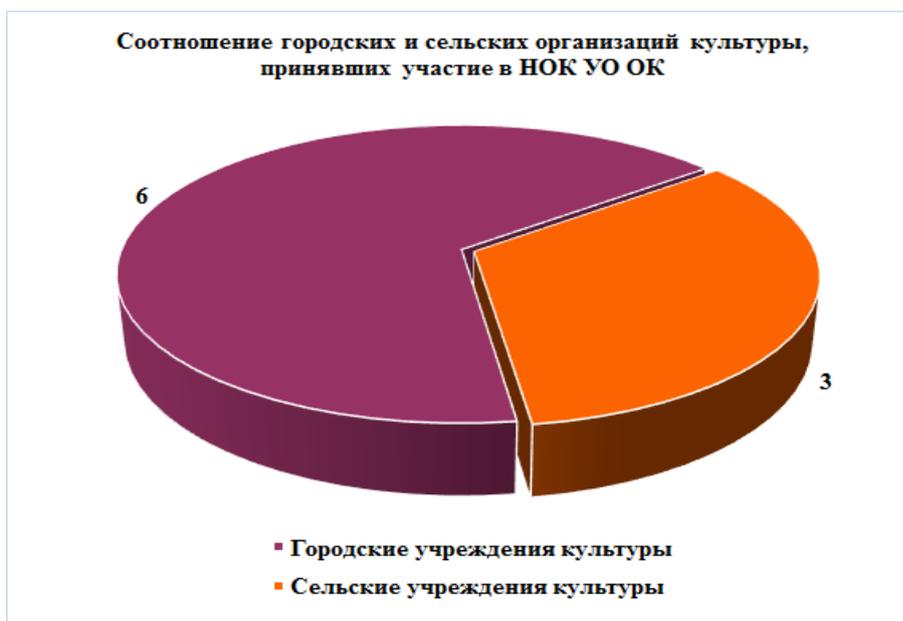
Рисунок 3.



на основе территориального разнообразия

- Организации, расположенные в городских поселениях – 6;
- Организации, расположенные в сельских поселениях – 3

Рисунок 4.



2.1.2. ТИПЫ РЕСПОНДЕНТОВ И ИХ КОЛИЧЕСТВО, ПРИНИМАВШИХ УЧАСТИЕ В НОК УОУ ОК.

Социологический компонент независимой оценки качества услуг осуществления деятельности организациями культуры, реализуется через анкетирование респондентов (потребителей услуг организации 14 лет и старше и родителей (законных представителей) получателей услуг 13 лет и младше, сотрудников организации культуры).

Цель социологического исследования – выявить оценку потребителями качества условий оказания услуг, предоставляемых организациями культуры Орловской области.

Социологическое исследование проводится в соответствии с Федеральным законом от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»; Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»; Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

Социологический компонент независимой оценка качества условий оказания услуг организациями культуры Орловской области реализовывался в исследовании через опрос потребителей услуг, был направлен на изучение следующих позиций:

- Оценка открытости, полноты и доступности информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на информационных стендах в помещении организации;
- оценка восприятия доступности услуг для инвалидов.

Исследование проводилось на основе принципа конфиденциальности.

Величина выборочной совокупности респондентов для анкетирования определена Заказчиком в соответствии с Методикой выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденной Приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, исходя из численности получателей услуг организаций культуры Орловской области, принявших участие в НОК УОУ ОК.

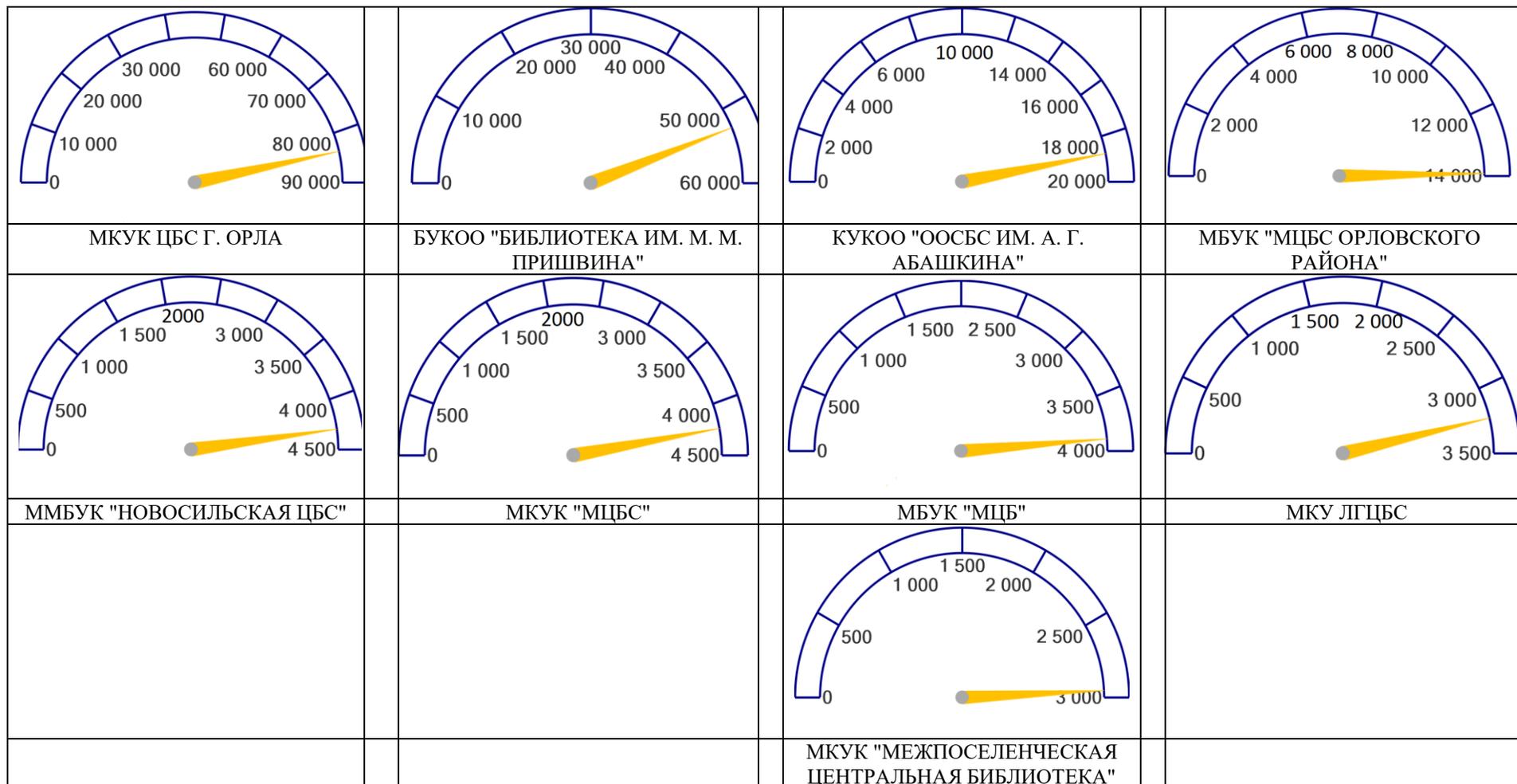
Объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан была сформирована для каждой организации культуры (БУКОО "БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА", КУКОО "ООСБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА", МБУК "МЦБ", МБУК "МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА", МКУ ЛГЦБС, МКУК "МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА", МКУК "МЦБС", МКУК ЦБС Г. ОРЛА, ММБУК "НОВОСИЛЬСКАЯ ЦБС") в зависимости от общей численности получателей услуг в каждой организации в течение 2019 года (календарного года предшествующего году проведения независимой оценки качества).

Таблица 2.

Общая численность получателей услуг по организациям культуры, участвующих в НОК УОУ ОК.

№ п/п	Наименование организации	общая численность получателей услуг
1	БУКОО "БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА"	52 708
2	КУКОО "ООСБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА"	18 768
3	МБУК "МЦБ"	3 891
4	МБУК "МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА"	13 913
5	МКУ ЛГЦБС	3 235
6	МКУК "МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА"	2 955
7	МКУК "МЦБС"	4 241
8	МКУК ЦБС Г. ОРЛА	83 816
9	ММБУК "НОВОСИЛЬСКАЯ ЦБС"	4 300

Общая численность получателей услуг по организациям культуры, участвующих в НОК УОУ ОК.



Согласно п.4 Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (утвержденной приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) «Рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации». Таким образом объем выборочной совокупности по каждой организации культуры (БУКОО "БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА", КУКОО "ООСБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА", МБУК "МЦБ", МБУК "МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА", МКУ ЛГЦБС, МКУК "МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА", МКУК "МЦБС", МКУК ЦБС Г. ОРЛА, ММБУК "НОВОСИЛЬСКАЯ ЦБС") составляет 600 респондентов.

Фактическое количество получателей услуг, принявших участие в настоящем социологическом исследовании, составило 6773 респондентов. Сводные данные о величине выборочной совокупности и фактически прошедших анкетирование респондентов представлены в таблице 3.

Таблица 3.

Данные о величине выборочной совокупности и фактически прошедших анкетирование респондентов.

№ п/п	Наименование организации	Объем выборочной совокупности респондентов	Количество получателей услуг, фактически принявших участие в анкетировании
1	МКУК ЦБС Г. ОРЛА	600	1 058
2	МБУК "МЦБ"	600	901
3	БУКОО "БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА"	600	895
4	МБУК "МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА"	600	811
5	ММБУК "НОВОСИЛЬСКАЯ ЦБС"	600	634
6	МКУК "МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА"	600	613
7	КУКОО "ООСБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА"	600	631
8	МКУК "МЦБС"	600	622
9	МКУ ЛГЦБС	600	608
10	ИТОГО	5400	6773

Таким образом в анкетировании приняли участие **6773 респондентов**, что составляет 125,43% от необходимого минимума, предусмотренного Техническим заданием.

Распределение выборочной совокупности респондентов организаций культуры, принявших участие в НОК УОУ ОК представлено на диаграмме (рисунок 6).

Рисунок 6.



2.2. КРИТЕРИЙ I. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ.

На стадии активного развития культуры, которую проходит сейчас наша страна, очень важно уделять особое внимание информированности населения о деятельности организаций культуры. Основами законодательства РФ о культуре (ст. 36.2) установлен принцип информационной открытости организаций культуры. В соответствии с ним организации, оказывающие государственные и муниципальные услуги в сфере культуры, обязаны обеспечивать открытость и доступность информации о своей деятельности.

Информирование получателей услуг осуществляется в наглядной и доступной форме посредством размещения информационных материалов на официальных сайтах и информационных стендах.

Данные формы информирования должны обеспечить открытые данные, содержащие информацию о деятельности организации.

Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» оценивается по таким показателям, как:

✚ Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

✚ Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

✚ Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Источником информации для определения полноты, актуальности информации об организации культуры, размещаемой на информационных стендах и официальном сайте, а

также наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи с получателями услуг являются результаты мониторинга стендов внутри помещений организаций культуры и официального сайта организации, которые проводились специалистом ООО «Валькнут».

Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организаций культуры, принимающих участие в НОК УОУ ОК, наличием и функционированием дистанционных способов обратной связи с получателями услуг определялась путем анкетирования респондентов (потребителей услуг организации 14 лет и старше и родителей (законных представителей) получателей услуг 13 лет и младше) на интернет-портале организации-оператора – ООО «Валькнут» (<http://kultura.otsenka-kachestva.ru/>).

Единицей измерения каждого из показателей являются баллы от 0 до 100, т.е. в целом максимально возможный балл за информационную открытость (доступность) деятельности организации составляет 100 баллов, что составляет 100%.

Открытая информационная среда — это не только наличие требуемого для размещения на сайте, информационном стенде организации в соответствии с законодательством объема информации, но и её качество, её достоверность и формат предоставления. Поэтому в ходе мониторинга учитывалась не только полнота представленной информации, но и ее актуальность и достоверность.

2.2.1. КРИТЕРИЙ I ПОКАЗАТЕЛЬ 1. «СООТВЕТСТВИЕ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ОБЩЕДОСТУПНЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ РЕСУРСАХ, ЕЕ СОДЕРЖАНИЮ И ПОРЯДКУ (ФОРМЕ), УСТАНОВЛЕННЫМ НОРМАТИВНЫМИ ПРАВОВЫМИ АКТАМИ».

Источником информации для определения полноты, актуальности информации об организации культуры, размещаемой на официальном сайте, являются результаты мониторинга информационных стендов внутри помещений БУКОО "ОРЛОВСКИЙ ТЕАТР КУКОЛ", БУКОО "ОРЛОВСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ ФИЛАРМОНИЯ", БУКОО "ОГАТ ИМ. И. С. ТУРГЕНЕВА", БУКОО "ТЕАТР "СВОБОДНОЕ ПРОСТРАНСТВО", МБУК "ОМДТ "РУССКИЙ СТИЛЬ" ИМ. М.М. БАХТИНА", МБУК "АНСАМБЛЬ ТАНЦА "СЛАВИЦА" и официальных сайтов организаций, которые проводились специалистами ООО «Валькнут».

В первую очередь изучалась официальная информация об организациях культуры, представленная на информационных стендах и сайтах организаций и ее соответствие установленным требованиям (Приказ Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах организаций культуры, органов местного самоуправления, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, уполномоченного федерального органа исполнительной власти в сети «Интернет»).

Показатель представлен 2 индикаторами:

 Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах в помещении организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

 Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещённой на официальном сайте организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

2.2.1 1. КРИТЕРИЙ I ПОКАЗАТЕЛЬ 1. ИНДИКАТОР «СООТВЕТСТВИЕ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕНДАХ В ПОМЕЩЕНИИ ОРГАНИЗАЦИИ, ЕЕ СОДЕРЖАНИЮ И ПОРЯДКУ (ФОРМЕ), УСТАНОВЛЕННЫМ НОРМАТИВНЫМИ ПРАВОВЫМИ АКТАМИ».

Источником информации для определения полноты, актуальности информации об организации культуры, размещаемой на информационных стендах, являются результаты мониторинга стендов организаций культуры, которые проводились специалистами ООО «Валькнут».

В первую очередь оценивалось наличие обязательной информации:

-  Официальное наименование организации культуры, контактная информация организации культуры;
-  Информация о графике приема посетителей руководителем организации;
-  Устав организации;
-  Информация о руководящем составе организации руководителе, заместителях руководителя (ФИО, контактные данные);
-  Правила и форма заявления о приеме в клубные формирования;
-  Порядок оказания платных услуг в организациях культуры, наличие документа, утверждающего стоимость предоставления услуг;
-  Локальные нормативные акты: правила внутреннего распорядка участников и родителей участников клубных формирований; посетителей культурно- массовых мероприятий;
-  Информация о перечне руководителей клубных формирований (ФИО, контактные данные);
-  Расписание занятий клубных формирований;
-  Афиша на предстоящие культурно-массовые мероприятия

Единицей измерения каждого из показателей являются баллы. Максимальное значение индикатора равно 100 баллам.

Метод оценки – наблюдение.

Анализ данных, полученных в ходе мониторинга информационных стендов, расположенных в помещениях организаций культуры, показал, что все необходимые документы этого индикатора размещены для открытого доступа.

Средний результат 100 баллов из 100 возможных.

Результаты мониторинга сайтов организаций культуры, участвующих в независимой оценке, на наличие и соответствие информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах в помещении организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами представлены в таблице 4.

Таблица 4.

Наличие информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах в помещении организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

№ п/п	Позиции оценивания	БУКО "БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА"	КУКО "ООСБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА"	МБУК "МЦБ"	МБУК "МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА"	МКУ ЛГЦБС	МКУК "МЦБ"	МКУК "МЦБС"	МКУК ЦБС Г. ОРЛА	ММБУК "НОВОСИЛЬСКАЯ ЦБС"
1.	Официальное наименование организации культуры, контактная информация организации культуры	+	+	+	+	+	+	+	+	+
2.	Информация о графике приема посетителей руководителем организации	+	+	+	+	+	+	+	+	+
3.	Устав организации	+	+	+	+	+	+	+	+	+
4.	Информация о руководящем составе организации руководителем,	+	+	+	+	+	+	+	+	+

	заместителях руководителя (ФИО, контактные данные)									
5.	Правила и форма заявления о приеме в клубные формирования	+	+	+	+	+	+	+	+	+
6.	Порядок оказания платных услуг в организациях культуры, наличие документа, утверждающего стоимость предоставления услуг	+	+	+	+	+	+	+	+	+
7.	Локальные нормативные акты: правила внутреннего распорядка участников и родителей участников клубных формирований; посетителей культурно-массовых мероприятий	+	+	+	+	+	+	+	+	+
8.	Информация о перечне руководителей клубных формирований (ФИО, контактные данные)	+	+	+	+	+	+	+	+	+
9.	Расписание занятий клубных формирований	+	+	+	+	+	+	+	+	+
10.	Афиша на предстоящие культурно-массовые мероприятия	+	+	+	+	+	+	+	+	+

Результаты, проведенного оператором мониторинга информационных стендов, расположенных в помещениях организаций культуры, по индикатору «Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах в помещении организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами» представлены в таблице 5.

Таблица 5.

Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах в помещении о организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

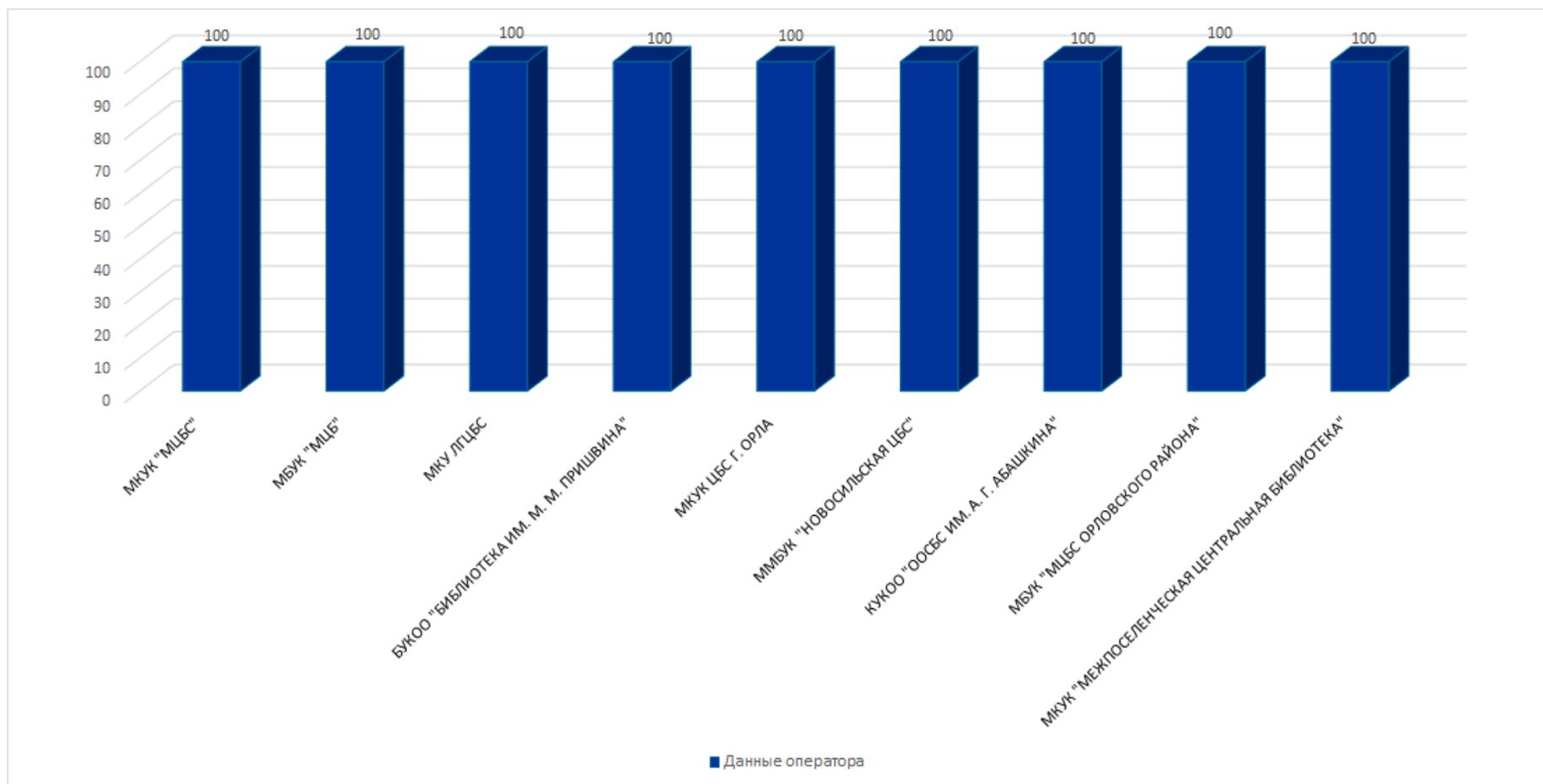
№ п/п	Наименование организации	Индикатор «Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах в помещении организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами».
1.	БУКОО "БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА"	100
2.	МКУК ЦБС Г. ОРЛА	100

3.	ММБУК "НОВОСИЛЬСКАЯ ЦБС"	100
4.	КУКОО "ООСБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА"	100
5.	МКУ ЛГЦБС	100
6.	МБУК "МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА"	100
7.	МКУК "МЦБС"	100
8.	МБУК "МЦБ"	100
9.	МКУК "МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА"	100
	СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ	100

При оценке индикатора «Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах в помещении организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами» среднее значение оператора составило **100** баллов.

На диаграмме (рисунок 7.) показано, как выразилось мнение оператора о полноте и актуальности информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещениях в графическом отображении.

Полнота и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации.



2.2.1.2. КРИТЕРИЙ I ПОКАЗАТЕЛЬ 1. ИНДИКАТОР «СООТВЕТСТВИЕ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ ОРГАНИЗАЦИИ, ЕЕ СОДЕРЖАНИЮ И ПОРЯДКУ (ФОРМЕ), УСТАНОВЛЕННЫМ НОРМАТИВНЫМИ ПРАВОВЫМИ АКТАМИ».

Использование современных интернет-технологий существенно расширяет возможности организации культуры по взаимодействию с населением, способствует формированию культурного диалога и активной позиции населения.

Получение открытой и достоверной, а также своевременной информации на веб-ресурсах организации позволяет существенно повысить эффективность и качество обслуживания населения.

Индикатор «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами» представлен 24 позициями оценивания.

Метод наблюдения – анализ Интернет-сайта.

В ходе мониторинга официальных сайтов организаций культуры Орловской области, проведенного организацией-оператором (ООО «Валькнут»), выявлено, что 7 организаций культуры (БУКОО "БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА", КУКОО "ООСБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА", МБУК "МЦБ", МБУК "МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА", МКУ ЛГЦБС, МКУК "МЦБС", МКУК ЦБС Г. ОРЛА) имеют официальные сайты (интернет-представительства) в сети Интернет.

2 организации культуры (МКУК «МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА» и ММБУК "НОВОСИЛЬСКАЯ ЦБС"), не имеют официального сайта организации. В связи с этим оператор вынужден по всем позициям оценивания данного показателя выставить этим организациям оценку «0» баллов.

Оценка сайтов БУКОО "БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА", КУКОО "ООСБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА", МБУК "МЦБ", МБУК "МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА", МКУ ЛГЦБС, МКУК "МЦБС", МКУК ЦБС Г. ОРЛА проводилась по результатам анализа информативности сайта каждой организации культуры (наличие на сайте наиболее важных для пользователей информационных разделов, документов и материалов, установленных нормативными правовыми актами).

Исследование Интернет-сайта осуществлялось независимым оператором методом сплошного просмотра содержания страниц web-ресурса с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующей обязательной информации.

Поиск информационных объектов на официальных сайтах организаций культуры Орловской области осуществлялся с использованием внутренней навигационной системы сайта в виде меню, карты сайта, ссылок и баннеров.

Осуществлялась оценка степени поисковой доступности простого информационного объекта с учётом следующего правила: путём последовательного поиска устанавливалось одно из следующих значений оценки для информационного объекта:

«1» - информационный объект найден на официальном сайте путём последовательного перехода по гиперссылкам, начиная с главной страницы сайта или при помощи поисковой системы в сети «Интернет»;

«0» - информационный объект не найден.

В целом максимально возможный балл за информационную открытость (доступность) деятельности организации составляет 100 баллов.

Во время обследования не было зафиксировано технических сбоев и нарушений в работе Интернет-представительств.

Согласно п.2.1 ст.13 Федерального закона от 27.07.2006 №149-ФЗ (ред. от 01.05.2019) "Об информации, информационных технологиях и о защите информации"

«Технические средства информационных систем, используемых государственными органами, органами местного самоуправления, государственными и муниципалитету унитарными предприятиями или государственными и муниципалитету учреждениями, должны размещаться на территории Российской Федерации».

Так как web-сайт организаций культуры является информационной системой, то к нему применимо действие настоящего закона. Таким образом, технические площадки, на которых размещаются сайты организаций культуры РФ должны размещаться на территории Российской Федерации.

Официальные сайты 7 организаций культуры Орловской области (БУКОО "БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА", КУКОО "ООСБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА", МБУК "МЦБ", МБУК "МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА", МКУ ЛГЦБС, МКУК "МЦБС", МКУК ЦБС Г. ОРЛА), расположены на технических площадках на территории

Российской Федерации (г. Москва).

Для создания сайтов организаций культуры Орловской области, принимавших участие в НОК УОУ ОК, были использованы следующие cms-системы (система управления контентом сайта):

- ✓ CMS-систему Joomla использует КУКОО «ОСБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА»;
- ✓ МКУК «МЦБС» для управления сайтом своей организации используют CMS- систему uCoz;
- ✓ Управлением официального сайта МКУ ЛГЦБС осуществляет CMS-система Nethouse;
- ✓ CMS-системы официальных сайтов БУКОО «БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА», МБУК «МЦБ», МБУК «МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА», МКУК ЦБС Г. ОРЛА не определены.

Постановление Правительства РФ от 16 ноября 2015 г. № 1236 “Об установлении запрета на допуск программного обеспечения, происходящего из иностранных государств, для целей осуществления закупок для обеспечения государственных и муниципальных нужд” определяет порядок использования программного обеспечения. Так как система управления сайтом (cms-система) является программным обеспечением, то и действие данного постановления распространяется на сайты организаций культуры.

CMS-системы Joomla внесена в Единый реестр российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных. Таким образом использование данной CMS-систем не противоречит вышеназванному Постановлению.

Однако CMS-системы uCoz и Nethouse не внесены в Единый реестр российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных и являются иностранным программным обеспечением. Оператор считает, что программное обеспечение официальных сайтов БУКОО «БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА», МБУК «МЦБ», МБУК «МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА», МКУК ЦБС Г. ОРЛА, cms-системы, которых не определены, так же является иностранным программным обеспечением, т.к. российское программное обеспечение легко определяется.

Согласно Федеральному закону Российской Федерации от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ (ред. от 28.12.2013, с изм. от 01.12.2014) "Об обеспечении доступа к информации о

деятельности государственных органов и органов местного самоуправления" и Федеральному закону Российской Федерации от 31 декабря 2014 года № 531-ФЗ "О внесении изменений в статьи 13 и 14 Федерального закона "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" и Кодексу Российской Федерации об административных правонарушениях" доменное имя сайта должно принадлежать организации на правах аренды.

При анализе доменных имен официальных сайтов организаций культуры, участвующих в НОК УОУ ОК, выяснено, что:

- 3 организациям культуры (БУКОО «БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА» МКУК ЦБС г. ОРЛА, МБУК «МЦБ») доменное имя сайта принадлежит на правах аренды;

- доменное имя официального сайта МБУК «МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА» принадлежит стороннему юридическому лицу- АНО "Международная академия музыкальных инноваций";

- ПАО «Ростелеком» владеет доменным именем официального сайта КУКОО «ООСБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА»

- владельцем доменного имени официального сайта МКУ ЛГЦБС является частное лицо (Private Person);

- доменное имя официального сайта МКУК «МЦБС» принадлежит иностранной юридической компании «Compubyte Limited».

При анализе информации, размещенной на сайтах организаций культуры, оператором также обращалось внимание на возможность посетителю сайта без особых усилий находить нужную информацию.

Официальные сайты организаций культуры МКУК ЦБС Г. ОРЛА, МКУК «МЦБС», МКУ ЛГЦБС, МБУК «МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА», МБУК «МЦБ», КУКОО «ООСБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА», БУКОО «БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА» легко доступны и отличаются простотой навигации.

Оператором в первую очередь изучалась официальная информация об организации, представленная на сайте и ее соответствие установленным требованиям (Приказ Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах организаций культуры, органов местного самоуправления, органов

государственной власти субъектов Российской Федерации, уполномоченного федерального органа исполнительной власти в сети «Интернет»).

В ходе мониторинга официальных сайтов МКУК ЦБС Г. ОРЛА, МКУК «МЦБС», МКУ ЛГЦБС, МБУК «МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА», МБУК «МЦБ», КУКОО «ОСБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА», БУКОО «БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА» оценивалось размещение следующей информации:

- ✚ наличие основных сведений об организации;
- ✚ наличие информации о структуре и органах управления организацией;
- ✚ наличие документов об организации;
- ✚ наличие информации о деятельности организации культуры, включая филиалы (при их наличии);
- ✚ наличие информации о финансово-хозяйственной деятельности организации;
- ✚ наличие информации о материально-техническом обеспечении и оснащении;
- ✚ наличие информации о руководстве и кадровом составе организации;
- ✚ наличие информации о результатах независимой оценки качества оказания услуг организацией культуры;
- ✚ наличие плана по улучшению качества работы организации.

Анализ данных, полученных в ходе мониторинга официальных сайтов организаций культуры Орловской области по показателю «Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещённой на официальном сайте организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами» показал, что большая часть документов этого показателя размещена в открытом доступе на официальных сайтах организаций.

Наличие информации о деятельности организации культуры, размещённой на официальном сайте организации культуры представлены в таблице 6.

Наличие информации о деятельности организации культуры, размещённой на официальном сайте организации культуры.

№ п/п	Наименование организации	БУКОО "БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА"	КУКОО "ООСБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА"	МБУК "МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА"	МКУК ЦБС Г. ОРЛА	МКУК "МЦБС"	МБУК "МЦБ"	МКУ ЛГЦБС	ММБУК "НОВОСИЛЬСКАЯ ЦБС"	МКУК "МЦБ"
1.	Информация о полном и сокращенном наименовании организации и её дате создания	+	+	+	+	+	+	+	-	-
2.	Информация об учредителе (-ях) организации	+	+	-	+	+	+	-	-	-
3.	Информация о месте нахождения организации культуры и её филиалов (при наличии), схема проезда	+	+	+	+	+	+	+	-	-
4.	Информация о режиме и графике работы организации культуры	+	+	+	+	+	+	+	-	-
5.	Устав организации культуры (копия)	+	+	+	+	+	+	-	-	-
6.	Свидетельство о государственной регистрации	+	+	+	+	-	+	-	-	-

7.	"Решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры"	+	+	+	+	-	+	-	-	-
8.	Положения о филиалах и представительствах	+	+	+	-	-	-	-	-	-
9.	Структура организации культуры	+	+	+	+	+	+	+	-	-
10.	Информация о режиме и графике работы структурных подразделений организации культуры	+	+	+	+	+	+	+	-	-
11.	Информация о руководителях организации культуры и структурных подразделений структурных подразделений и филиалов	+	+	+	+	+	-	-	-	-
12.	Контактная информация (телефон, адрес электронной почты) , информация о местах нахождения организации культуры и структурных подразделений	+	+	+	+	+	+	+	-	-
13.	Сведения о видах предоставляемых услуг	+	+	-	+	+	+	-	-	-
14.	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	+	-	-	+	-	-	-	-	-
15.	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	+	+	+	-	+	+	-	-	-
16.	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	+	+	-	-	-	+	-	-	-
17.	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	+	-	-	-	-	-	-	-	-
18.	Информация о планируемых мероприятиях	+	-	+	+	+	-	-	-	-

19.	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	+	+	+	-	+	-	-	-	-
20.	Информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации	+	+	+	+	+	+	+	-	-
21.	Информация, которая размещается и публикуется по решению учредителя организации культуры	+	+	+	+	+	+	+	-	-
22.	Информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры	+	+	-	+	+	+	+	-	-
23.	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	+	+	+	+	-	-	-		
24.	План по улучшению качества работы организации	+	+	+	-	-	-	-		

Результаты, проведенного оператором мониторинга официальных сайтов организаций культуры по индикатору «Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами» представлены в таблице 7.

Таблица 7.

Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

№ п/п	Наименование организации	Индикатор «Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами»
1.	БУКОО "БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА"	100
2.	КУКОО "ОСБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА"	87,5
3.	МКУК ЦБС Г. ОРЛА	72,92
4.	МБУК "МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА"	72,92
5.	МКУК "МЦБС"	66,67
6.	МБУК "МЦБ"	64,58
7.	МКУ ЛГЦБС	35,42
8.	ММБУК "НОВОСИЛЬСКАЯ ЦБС"	0
9.	МКУК "МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА"	0
	СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ	55,56

При оценке индикатора «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами» среднее значение равно 55,56 балла.

В полном объеме информация, установленная нормативными правовыми актами федерального и регионального значения представлена в открытый доступ лишь одной организацией (БУКОО «БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА»), из участвующих в мониторинге.

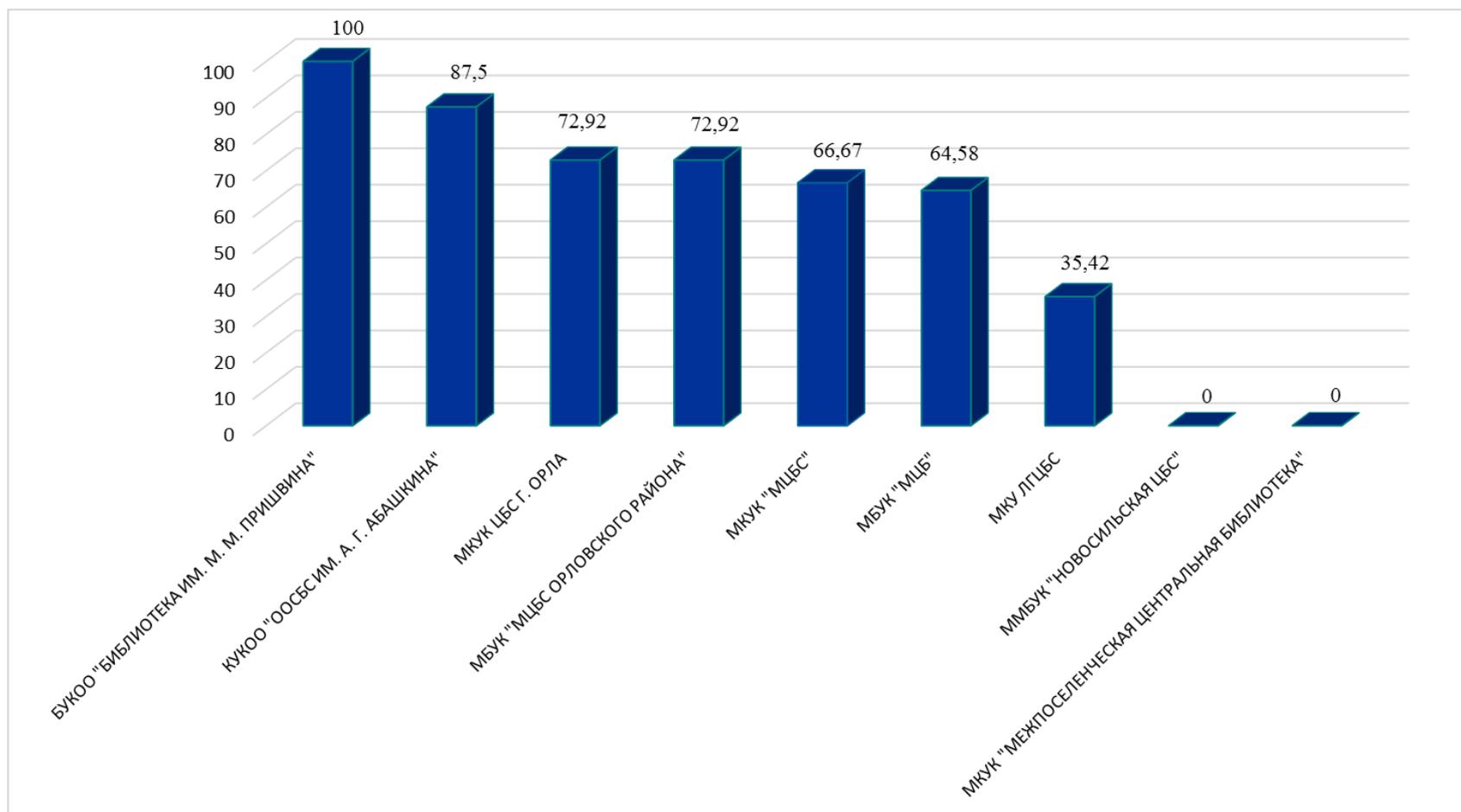
Доля размещения информации на сайтах организаций культуры, принявших участие в НОК УОУ ОК, равна 55,6%.

Дефицит информации наблюдается на официальных сайтах шести организаций культуры (КУКОО "ООСБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА", МКУК ЦБС Г. ОРЛА, МБУК "МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА", МКУК "МЦБС", МБУК "МЦБ", МКУ ЛГЦБС), участвующих в НОК УОУ ОК по следующим позициям оценивания:

1. Положения о филиалах и представительствах
2. Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
3. Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
4. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации
5. Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения
6. Информация о планируемых мероприятиях
7. Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности
8. План по улучшению качества работы организации

На диаграмме (рисунок 8.) в графическом отображении показана, оценка оператора по индикатору «Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами».

Полнота и актуальности информации, размещенной на официальном сайте организации культуры.



2.2.1.3. ИТОГИ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 1.1. «СООТВЕТСТВИЕ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ОБЩЕДОСТУПНЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ РЕСУРСАХ, ЕЕ СОДЕРЖАНИЮ И ПОРЯДКУ (ФОРМЕ), УСТАНОВЛЕННЫМ НОРМАТИВНЫМИ ПРАВОВЫМИ АКТАМИ».

Обобщив итоги анализа обоих индикаторов независимой оценки показателя «Соответствие информации о деятельности организаций культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами» можно определить рейтинг организаций культуры Орловской области по данному показателю.

Рейтинг организаций культуры по показателю «Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами» представлен в табличной форме (таблица 8.).

Таблица 8.

Рейтинг организаций культуры Орловской области по показателю «Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами».

№ п/п	Наименование организации	ПОКАЗАТЕЛЬ «Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами»		ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ
		Наличие информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах	Наличие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте	
1.	БУКОО "БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА"	100	100	100

2.	КУКОО "ОСБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА"	100	87,50	93,75
3.	МБУК "МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА"	100	72,92	86,46
4.	МКУК ЦБС Г. ОРЛА	100	72,92	86,46
5.	МКУК "МЦБС"	100	66,67	83,34
6.	МБУК "МЦБ"	100	64,58	82,29
7.	МКУ ЛГЦБС	100	35,42	67,71
8.	МКУК "МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА"	100	0	50
9.	ММБУК "НОВОСИЛЬСКАЯ ЦБС"	100	0	50
	СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ	100	55,56	77,78

Среднее значение показателя «Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами» составило 77,78 балла.

Выводы по показателю:

➤ Среднее значение показателя «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» по району составило 77,78 балла.

➤ Значение индикатора «Соответствие информации о деятельности организаций культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами» составило 100 баллов из 100 возможных:

- Все организации культуры, принявшие участие в НОК УОУ ОК (БУКОО "БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА", КУКОО "ОСБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА", МБУК "МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА", МКУК ЦБС Г. ОРЛА, МКУК "МЦБС", МБУК "МЦБ", МКУ ЛГЦБС, МКУК "МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ

БИБЛИОТЕКА", ММБУК "НОВОСИЛЬСКАЯ ЦБС") разместили на стендах в помещении организации полный объём, требуемой нормативными актами, информации;

- Значение индикатора «Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» составило 55,56 балла из 100 возможных;

- Максимальное количество баллов (100 баллов) получила одна организация культуры (БУКОО "БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА");

- Семь организаций культуры (БУКОО "БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА", КУКОО "ООСБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА", МБУК "МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА", МКУК ЦБС Г. ОРЛА, МКУК "МЦБС", МБУК "МЦБ", МКУ ЛГЦБС"), принимающие участие в НОК УОУ ОК, имеют официальные сайты (интернет-представительства) в сети Интернет;

- МКУК "МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА", ММБУК "НОВОСИЛЬСКАЯ ЦБС" не имеют официальных сайтов (представительств в сети Интернет);

- Официальные сайты организаций (БУКОО "БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА", КУКОО "ООСБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА", МБУК "МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА", МКУК ЦБС Г. ОРЛА, МКУК "МЦБС", МБУК "МЦБ", МКУ ЛГЦБС), расположены на технических площадках на территории Российской Федерации;

- Система управления контентом официального сайта (cms-системы) КУКОО «ООСБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА является программным обеспечением, внесённым в Единый реестр российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных;

- CMS-системы официальных сайтов МКУК «МЦБС», МКУ ЛГЦБС, БУКОО «БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА», МБУК «МЦБ», МБУК «МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА», МКУК ЦБС Г. ОРЛА являются иностранным программным обеспечением;

- Три организации культуры, участвующие в НОК УОУ ОК, (БУКОО «БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА» МКУК ЦБС г. ОРЛА, МБУК «МЦБ») являются владельцами доменных имён своих официальных сайтов;
- Доменные имена официальных сайтов МБУК «МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА», МБУК «МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА», КУКОО «ОСБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА», МКУК «МЦБС» принадлежат сторонним юридическим организациям и физическим лицам;
- На сайтах, шести организаций (КУКОО "ОСБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА", МБУК "МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА", МКУК ЦБС Г. ОРЛА, МКУК "МЦБС", МБУК "МЦБ", МКУ ЛГЦБС"), имеется дефицит информации.

2.2.2. КРИТЕРИЙ I ПОКАЗАТЕЛЬ 2. «НАЛИЧИЕ НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ ИНФОРМАЦИИ О ДИСТАНЦИОННЫХ СПОСОБАХ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ И ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОЛУЧАТЕЛЯМИ УСЛУГ И ИХ ФУНКЦИОНИРОВАНИЕ».

Наличие и функционирование на официальных сайтах организаций культуры дистанционных способов связи оценивалось по 6 позициям:

- ✚ Наличие телефона;
- ✚ Наличие электронной почты;
- ✚ Наличие электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);
- ✚ Обеспечение технической возможности выражения получателями услуг отношений мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

В целом максимально возможный балл за наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование составляет 100 баллов.

Метод оценки контент-анализ информации на сайтах организаций культуры, контрольная закупка.

Функционирование на официальных сайтах организаций культуры дистанционных способов связи оценивалось не только с позиции наличия или отсутствия, но и возможности «дозвониться», «обратиться по указанным реквизитам электронной почты». Независимый оператор провел «контрольную закупку» - через, электронную почту и электронную форму для обращений получателей услуг выборочно были разосланы письма, так же были сделаны звонки по телефонам, указанным на сайтах.

У всех организаций культуры (БУКОО "БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА", КУКОО "ООСБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА", МБУК "МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА", МКУК ЦБС Г. ОРЛА, МКУК "МЦБС", МБУК "МЦБ", МКУ ЛГЦБС) на официальном сайте создана возможность взаимодействия посетителей сайта с организацией по телефону и электронной почте.

Электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.) созданы на сайтах 3 организациях культуры ((БУКОО «БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА», МБУК «МЦБ», МБУК «МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА», МКУ ЛГЦБС)).

Техническая возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) обеспечена на сайтах КУКОО «ОСБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА», МБУК «МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА», МКУК ЦБС Г. ОРЛА

Наличие и функционирование на официальных сайтах организации культуры дистанционных способов связи представлены в таблице 9.

Таблица 9.

Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.

№ п/п	Наименование организации	Наличие на официальном сайте			
		Номера телефона	Адреса электронной почты	электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения /жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
1.	БУКОО "БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА"	+	+	+	-
2.	КУКОО "ОСБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА"	+	+	-	+
3.	МБУК "МЦБ"	+	+	+	-
4.	МБУК "МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА"	+	+	+	+

5.	МКУ ЛГЦБС	+	+	+	-
6.	МКУК "МЦБ"	-	-	-	-
7.	МКУК "МЦБС"	+	+	-	-
8.	МКУК ЦБС Г. ОРЛА	+	+	-	+
9.	ММБУК "НОВОСИЛЬСКАЯ ЦБС"	-	-	-	-

Результаты, проведенного оператором мониторинга «Наличия на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» представлены в таблице 10.

Таблица 10.

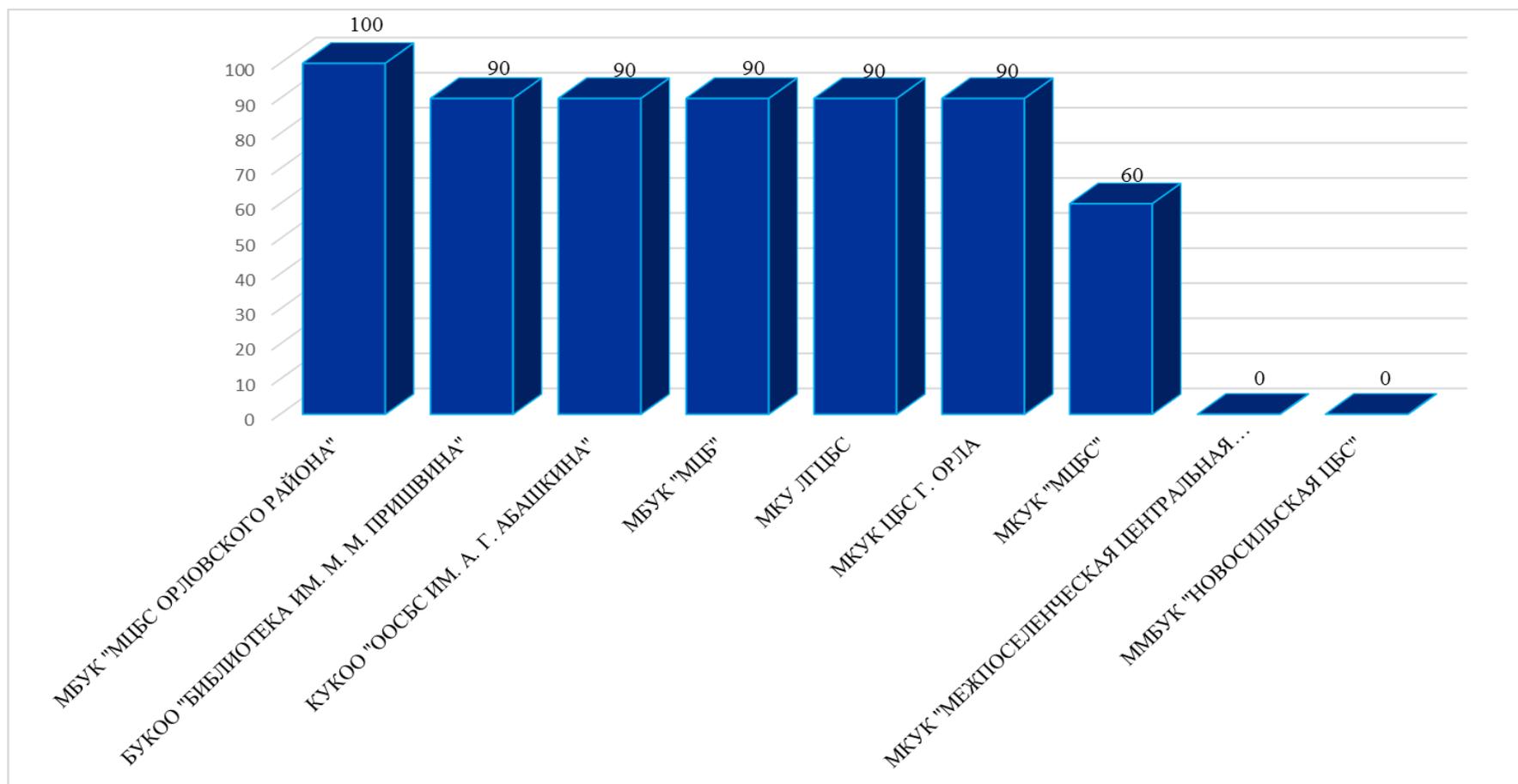
Наличия на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.

№ п/п	Наименование организации	Индикатор «Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование»
1.	МБУК "МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА"	100
2.	БУКОО "БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА"	90
3.	КУКОО "ОСБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА"	90
4.	МБУК "МЦБ"	90
5.	МКУ ЛГЦБС	90
6.	МКУК ЦБС Г. ОРЛА	90
7.	МКУК "МЦБС"	60
8.	МКУК "МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА"	0
9.	ММБУК "НОВОСИЛЬСКАЯ ЦБС"	0
	СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ	67,78

При оценке показателя 2 «Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» среднее значение равно 67,78 балла.

На диаграмме (рисунок 9.) показано, как выражается мнение оператора о наличии на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.

Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.



2.2.3. КРИТЕРИЙ I ПОКАЗАТЕЛЬ 3. «ДОЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ, УДОВЛЕТВОРЕННЫХ ОТКРЫТОСТЬЮ, ПОЛНОТОЙ И ДОСТУПНОСТЬЮ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕНДАХ В ПОМЕЩЕНИИ ОРГАНИЗАЦИИ И НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ ОРГАНИЗАЦИИ В СЕТИ «ИНТЕРНЕТ».

Социологический компонент независимой оценки качества услуг осуществления деятельности организациями культуры, который реализовывался в исследовании через анкетирование респондентов (потребителей услуг организации 14 лет и старше и родителей (законных представителей) получателей услуг 13 лет и младше, сотрудников организации культуры), был направлен на изучение следующих позиций:

✚ степень удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

✚ степень удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет».

В целях формирования рейтинга организации результаты измерений показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», определяемые по итогам анкетирования в процентах, пересчитывались в баллы по формуле, указанной в Едином порядке расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (Приложение к приказу Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н).

Максимально возможное количество баллов - 100.

Метод оценки – онлайн-анкетирование респондентов (потребителей услуг организации 14 лет и старше и родителей (законных представителей) получателей услуг

13 лет и младше, сотрудников организации культуры).

2.2.3.1. КРИТЕРИЙ I ПОКАЗАТЕЛЬ 3. ИНДИКАТОР «УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ, ПОЛНОТОЙ И ДОСТУПНОСТЬЮ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕНДАХ В ПОМЕЩЕНИИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ».

По данному индикатору все организации, участвующие в НОК УОУ ОК, получили результаты, соответствующие высокому значению.

Результаты анкетирования респондентов по индикатору «Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении» представлены в таблице 11.

Таблица 11.

Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении.

№ п/п	Наименование организации	Индикатор «Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
1.	БУКОО "БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА"	100
2.	КУКОО "ОСБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА"	100
3.	МБУК "МЦБ"	100
4.	МБУК "МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА"	100
5.	МКУК ЦБС Г. ОРЛА	100
6.	МКУ ЛГЦБС	99,84
7.	МКУК "МЦБС"	99,84
8.	МКУК "МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА"	99,51
9.	ММБУК "НОВОСИЛЬСКАЯ ЦБС"	96,06
	СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ	99,47

При оценке индикатора «Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении» среднее значение равно 99,47 балла.

Максимальное количество баллов (100 баллов) получили 5 организаций культуры (БУКОО «БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА», КУКОО «ОСБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА», МБУК «МЦБ», МБУК «МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА», МКУК ЦБС Г. ОРЛА) или 55,56% от общего количества организаций культуры), участвующих в НОК УООД.

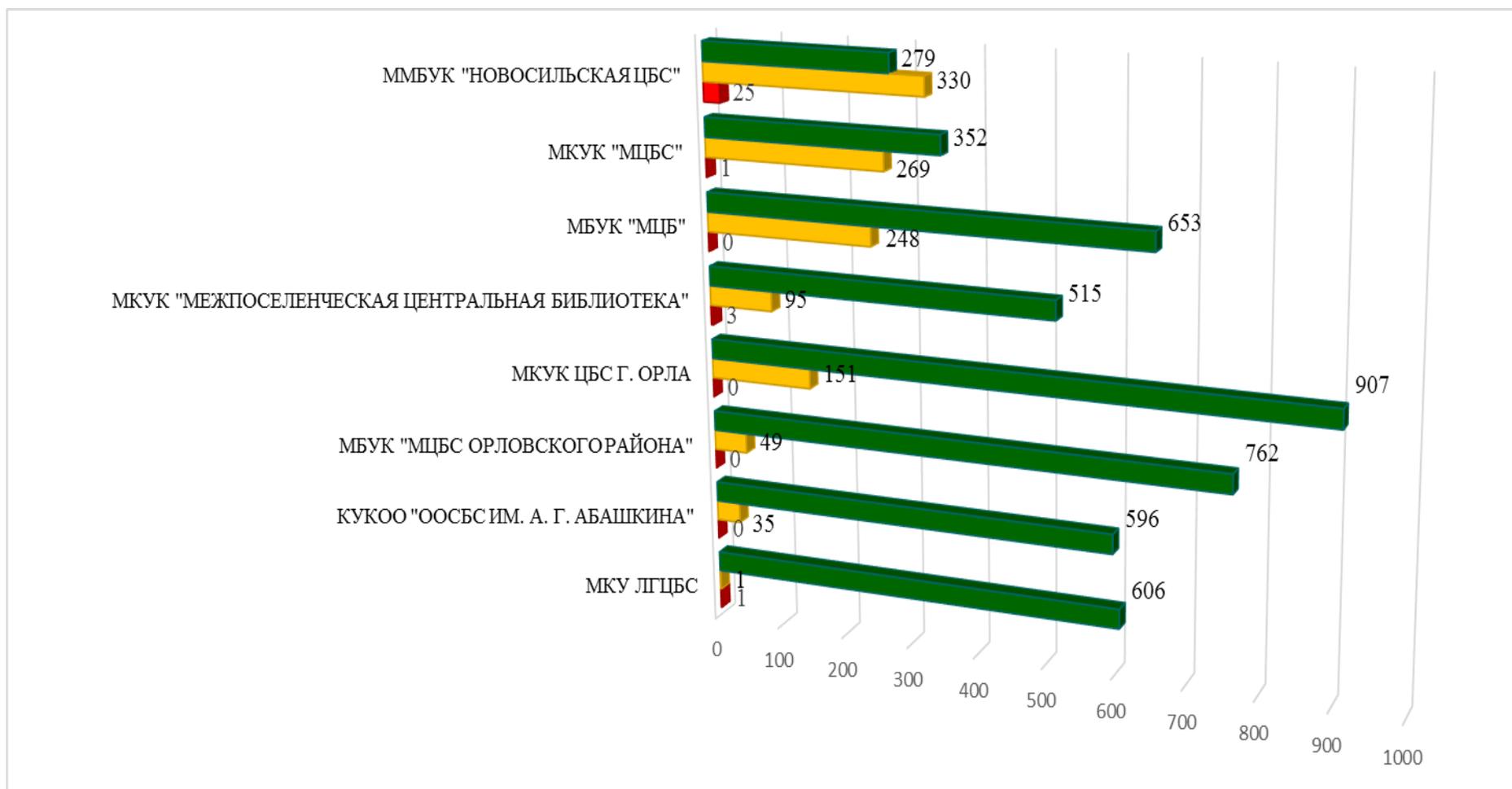
Уровень удовлетворенности респондентов НОК УОУ ОК качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры приведен в таблице 12.

Таблица 12.

**Уровень удовлетворенности респондентов НОК УОУ ОК
по индикатору «Качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на
информационных стендах в помещении организации культуры».**

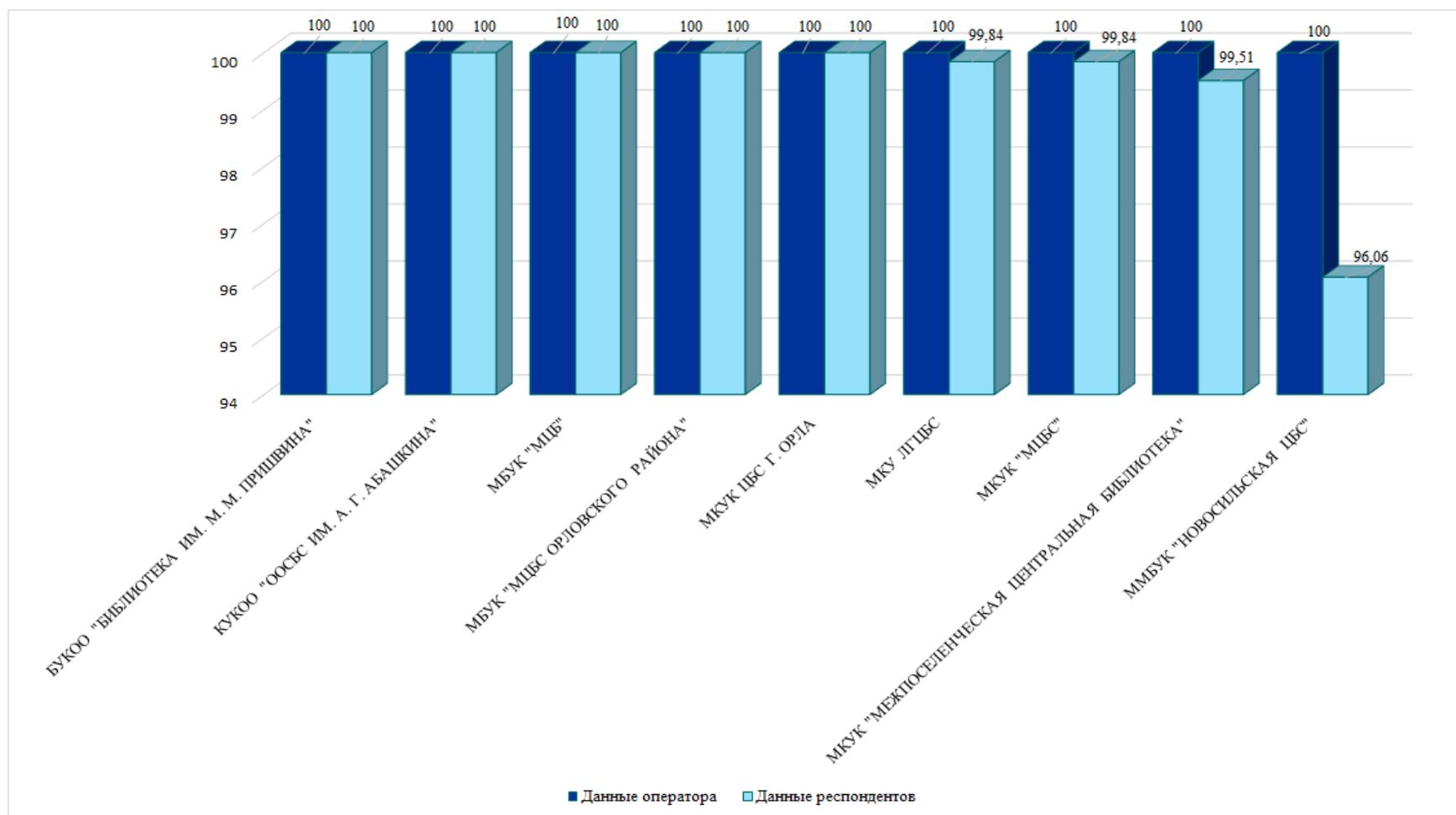
№ п/п	Наименование организация	Всего ответов	Варианты ответов					
			Неудовлетворительно, не устраивает		Удовлетворительно		Полностью устраивает	
			колич.	%	колич.	%	колич.	%
1	МКУ ЛГЦБС	608	1	0,16	1	0,16	606	99,67
2	БУКОО "БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА"	895	0	0	16	1,79	879	98,21
3	КУКОО "ООСБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА"	631	0	0	35	5,55	596	94,45
4	МБУК "МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА"	811	0	0	49	6,04	762	93,96
5	МКУК ЦБС Г. ОРЛА	1 058	0	0	151	14,27	907	85,73
6	МКУК "МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА"	613	3	0,49	95	15,50	515	84,01
7	МБУК "МЦБ"	901	0	0	248	27,52	653	72,48
8	МКУК "МЦБС"	622	1	0,16	269	43,25	352	56,59
9	ММБУК "НОВОСИЛЬСКАЯ ЦБС"	634	25	3,94	330	52,05	279	44,01

Карта удовлетворенности респондентов качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры.



Сравнение мнения оператора и респондентов о качестве, полноте и доступности информации о деятельности организаций культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организаций культуры представлено на диаграмме (рисунок 11.).

Сравнение мнения оператора и респондентов о качестве, полноте и доступности информации о деятельности организаций культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организаций культуры.



2.2.3.2. КРИТЕРИЙ I ПОКАЗАТЕЛЬ 3. ИНДИКАТОР «УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ, ПОЛНОТОЙ И ДОСТУПНОСТЬЮ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ В СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»».

Результаты анкетирования респондентов по индикатору «Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте в сети «Интернет»» представлены в таблице 13.

Таблица 13.

Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте в сети «Интернет».

№ п/п	Наименование организации	Индикатор «Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте в сети «Интернет»» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
1.	БУКОО "БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА"	100
2.	КУКОО "ООСБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА"	100
3.	МБУК "МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА"	100
4.	МКУК "МЦБС"	100
5.	МКУК ЦБС Г. ОРЛА	100
6.	МБУК "МЦБ"	99,89
7.	МКУ ЛГЦБС	99,84
8.	ММБУК "НОВОСИЛЬСКАЯ ЦБС"	93,38
9.	МКУК "МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА"	8,65
	СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ	89,08

По результатам проведения анкетирования респондентов средняя оценка по данному индикатору составила 89,08 балла из максимального значения в 100 баллов.

Максимальное количество баллов (100 баллов) получили 5 организаций (БУКОО «БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА», КУКОО «ООСБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА», МБУК «МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА», МКУК «МЦБС», МКУК ЦБС Г. ОРЛА) или 55,56% от общего количества организаций культуры), участвующих в НОК УООД.

Уровень удовлетворенности респондентов НОК УОУ ОК по индикатору

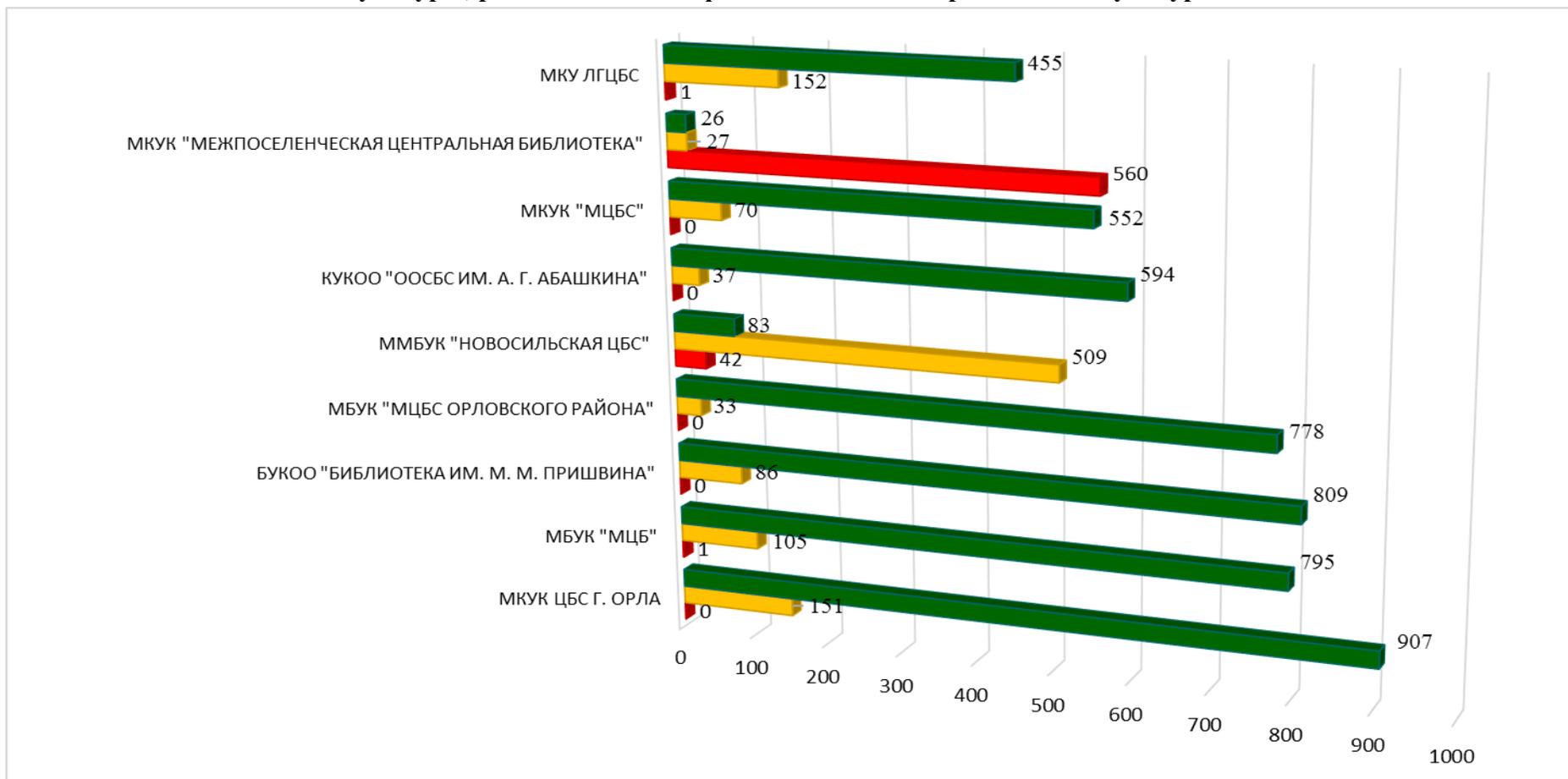
«Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» представлены в таблице 14.

Таблица 14.

**Уровень удовлетворенности респондентов НОК УОУ ОК по индикатору
«Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры,
размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет».**

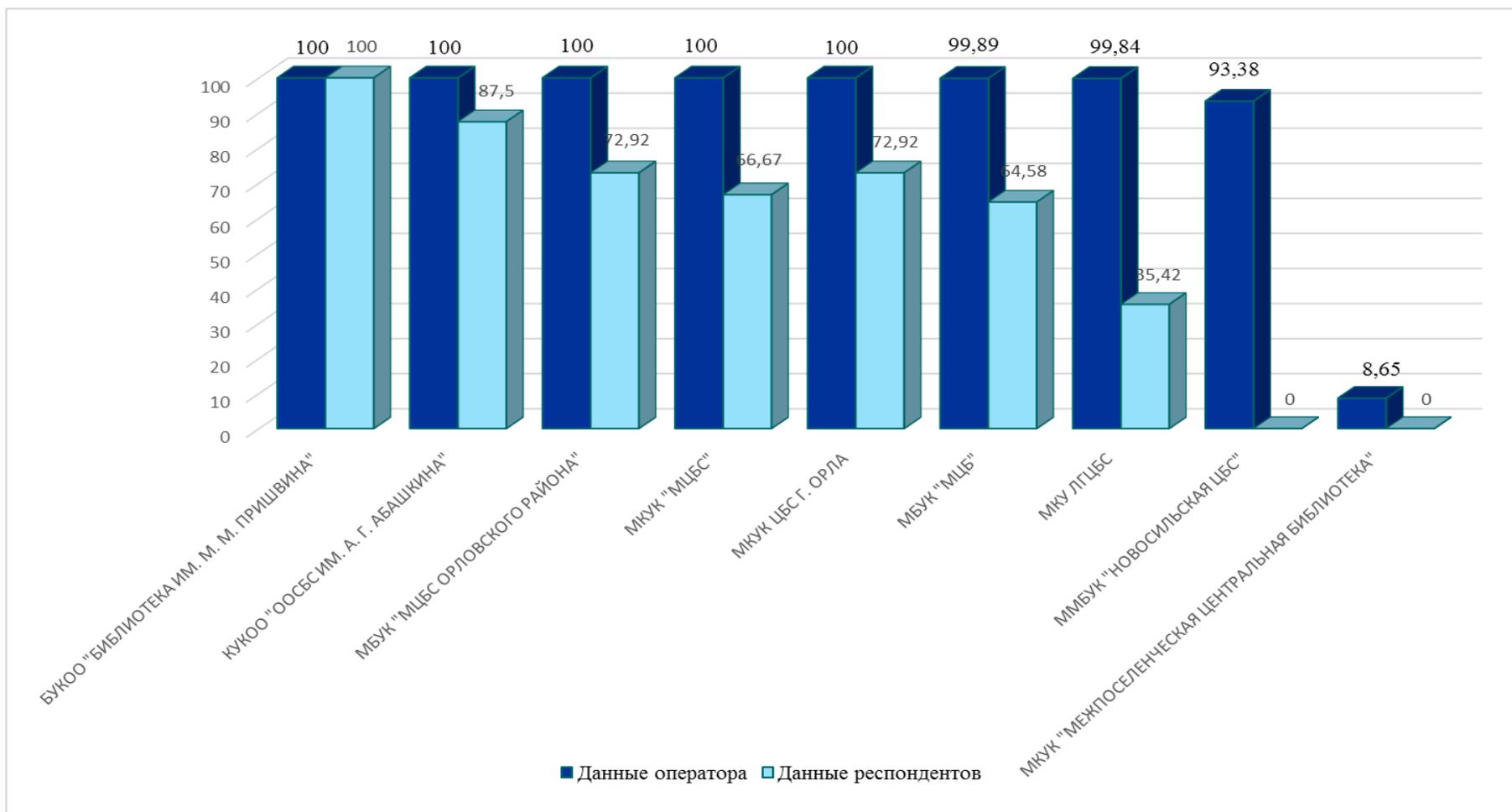
№ п/п	Наименование организация	Всего ответов	Варианты ответов					
			Неудовлетворительно, не устраивает		Удовлетворительно		Полностью устраивает	
			колич.	%	колич.	%	колич.	%
1	МКУК ЦБС Г. ОРЛА	1 058	0	0	151	14,27	907	85,73
2	МБУК "МЦБ"	901	1	0,11	105	11,65	795	88,24
3	БУКОО "БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА"	895	0	0	86	9,61	809	90,39
4	МБУК "МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА"	811	0	0	33	4,07	778	95,93
5	ММБУК "НОВОСИЛЬСКАЯ ЦБС"	634	42	6,62	509	80,28	83	13,09
6	КУКОО "ООСБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА"	631	0	0	37	5,86	594	94,14
7	МКУК "МЦБС"	622	0	0	70	11,25	552	88,75
8	МКУК "МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА"	613	560	91,35	27	4,40	26	4,24
9	МКУ ЛГЦБС	608	1	0,16	152	25,00	455	74,84

Карта удовлетворенности респондентов качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры.



Сравнение мнения оператора и респондентов о качестве, полноте и доступности информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в помещении организаций культуры представлено на диаграмме (рисунок 13.).

Сравнение мнения оператора и респондентов о качестве, полноте и доступности информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры.



2.2.3.3. ИТОГИ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 3 КРИТЕРИЯ I. «ДОЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ, УДОВЛЕТВОРЕННЫХ ОТКРЫТОСТЬЮ, ПОЛНОТОЙ И ДОСТУПНОСТЬЮ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕНДАХ В ПОМЕЩЕНИИ ОРГАНИЗАЦИИ И НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ ОРГАНИЗАЦИИ В СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»».

Обобщив, итоги анализа обоих индикаторов показателя «Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организаций культуры, размещённой на информационных стендах и официальных сайтах», можно определить рейтинг организаций культуры Орловской области по данному показателю.

Рейтинг организаций культуры по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах и официальных сайтах» представлен в табличной форме таблица 15.

Таблица 15.

Рейтинг организаций по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах и официальных сайтах».

№ п/п	Наименование организации	Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах и официальных сайтах
1.	БУКОО "БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА"	100
2.	КУКОО "ОСБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА"	100
3.	МБУК "МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА"	100
4.	МКУК ЦБС Г. ОРЛА	100
5.	МБУК "МЦБ"	99,95
6.	МКУК "МЦБС"	99,92
7.	МКУ ЛГЦБС	99,84
8.	ММБУК "НОВОСИЛЬСКАЯ ЦБС"	94,72
9.	МКУК "МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА"	54,08
	СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ	94,28

Среднее значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах и официальных сайтах», составило 94,28 балла.

Максимальное количество баллов (100 баллов) получили 4 организации культуры (БУКОО "БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА", КУКОО "ОСБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА", МБУК "МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА" и МКУК ЦБС Г. ОРЛА").

2.2.4. ИТОГИ ПО КРИТЕРИЮ I. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ.

Результаты, проведенного мониторинга информационных стендов, расположенных в помещениях организаций культуры, официальных сайтов организаций культуры, наблюдения, онлайн анкетирования респондентов по критерию I. «Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации» представлены в таблице 16.

Таблица 16.

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации.

№ п/п	Наименование организации	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности в сфере культуры, размещенной на информационных стендах в помещении, на	ЗНАЧЕНИЕ КРИТЕРИЯ I
1.	БУКОО "БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА"	100	90	100	97
2.	МБУК "МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА"	86,46	100	100	95,94
3.	КУКОО "ООСБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА"	93,75	90	100	95,13
4.	МКУК ЦБС Г. ОРЛА	86,46	90	100	92,94
5.	МБУК "МЦБ"	82,29	90	99,95	91,66
6.	МКУ ЛГЦБС	67,71	90	99,84	87,25
7.	МКУК "МЦБС"	83,34	60	99,92	82,97
8.	ММБУК "НОВОСИЛЬСКАЯ ЦБС"	50	0	94,72	52,89
9.	МКУК "МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА"	50	0	54,08	36,63
	СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ	77,78	67,78	94,28	81,38

При оценке критерия I. «Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации» среднее значение равно **81,38** балла.

Наилучшие результаты по итогам анализа критерия 1. «Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации» получили БУКОО "БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА", МБУК "МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА" и КУКОО "ОСБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА".

Анализируя результаты оценки открытости и доступности информации об организациях культуры, проведя условное шкалирование по четырем уровням предоставления услуг (высокий, повышенный, средний и низкий), можно констатировать, что уровень открытости и доступности информации об организациях культуры Орловской области составляет 88,81 балла, что соответствует высокому уровню.

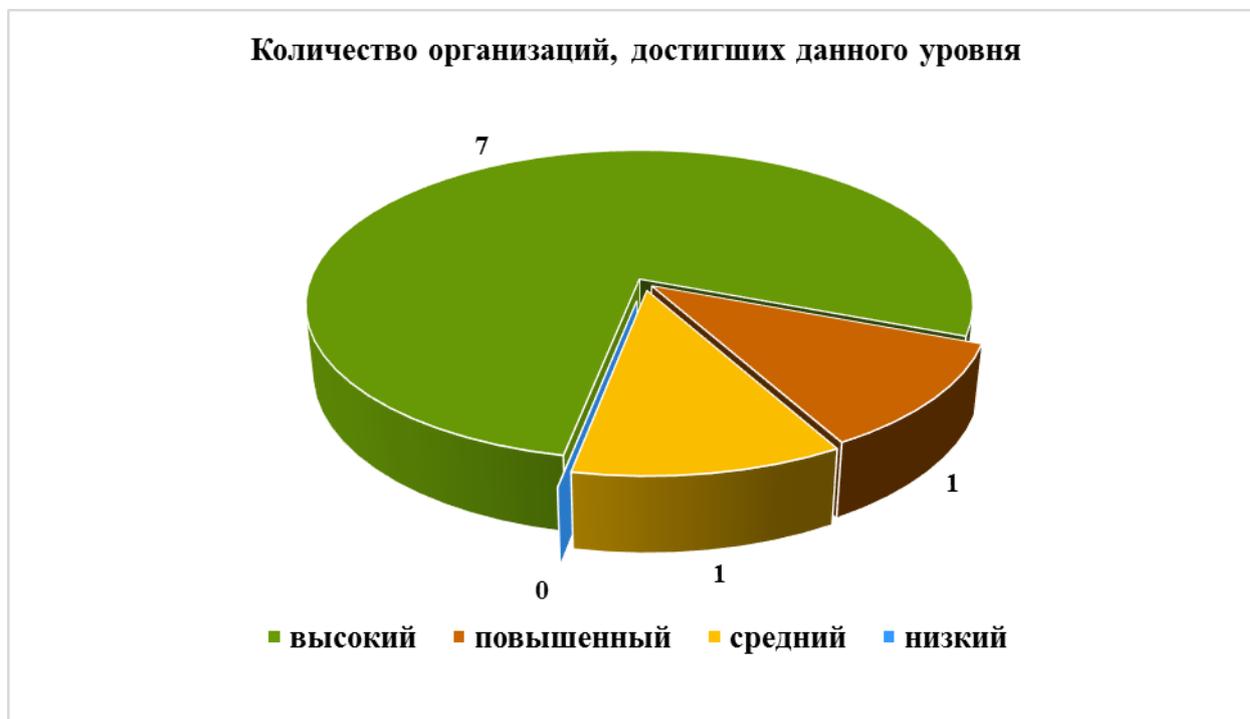
Результаты оценки открытости и доступности информации об организациях культуры представлены в таблице 17.

Таблица 17.

Уровень	Количество баллов, соответствующих уровню	Количество организаций, достигших данного уровня
высокий	75,1 -100	7
повышенный	50,1 - 75	1
средний	25,1 - 50	1
низкий	0 - 25	0

На диаграмме (рисунок 14) показано, распределение организаций культуры Орловской области в соответствии с рейтинговой оценкой по показателю «Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации».

Распределение организаций культуры в соответствии с рейтинговой оценкой по критерию «Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации».



На основании мониторинга показателей критерия I. «Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации» можно сделать следующие выводы:

1. Показатель «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами»:

➤ Среднее значение показателя «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» по району составило 77,78 балла:

- максимальное количество баллов (100 баллов) не набрала ни одна из организаций культуры, принимавших участие в НОК УОУ ОК;
- 6 организаций культуры (БУКОО "БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М.

ПРИШВИНА", КУКОО "ООСБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА", МБУК "МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА", МКУК ЦБС Г. ОРЛА, МКУК "МЦБС", МБУК "МЦБ») по данному показателю получили оценки в диапазоне высоких баллов.

➤ Значение индикатора «Соответствие информации о деятельности организаций культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами» составило 100 баллов из 100 возможных:

- Все организации культуры, принявшие участие в НОК УОУ ОК (БУКОО "БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА", КУКОО "ООСБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА", МБУК "МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА", МКУК ЦБС Г. ОРЛА, МКУК "МЦБС", МБУК "МЦБ", МКУ ЛГЦБС, МКУК "МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА", ММБУК "НОВОСИЛЬСКАЯ ЦБС") разместили на стендах в помещении организации полный объём, требуемой нормативными актами, информации.

➤ Значение индикатора «Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» составило 55,56 балла из 100 возможных:

- Максимальное количество баллов (100 баллов) получила 1 организация культуры (БУКОО "БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА");

- 7 организаций культуры (БУКОО "БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА", КУКОО "ООСБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА", МБУК "МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА", МКУК ЦБС Г. ОРЛА, МКУК "МЦБС", МБУК "МЦБ", МКУ ЛГЦБС), принимающие участие в НОК УОУ ОК, имеют официальные сайты (интернет-представительства) в сети Интернет;

- МКУК "МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА", ММБУК "НОВОСИЛЬСКАЯ ЦБС" не имеют официальных сайтов (представительств в сети Интернет);

- Официальные сайты организаций (БУКОО "БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА", КУКОО "ООСБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА", МБУК "МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА", МКУК ЦБС Г. ОРЛА, МКУК "МЦБС", МБУК "МЦБ", МКУ

ЛГЦБС"), расположены на технических площадках на территории Российской Федерации;

- Система управления контентом официального сайта (cms-системы) КУКОО «ООСБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА является программным обеспечением, внесённым в Единый реестр российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных;

- CMS-системы официальных сайтов МКУК «МЦБС», МКУ ЛГЦБС, БУКОО «БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА», МБУК «МЦБ», МБУК «МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА», МКУК ЦБС Г. ОРЛА являются иностранным программным обеспечением;

- Три организации культуры, участвующие в НОК УОУ ОК, (БУКОО «БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА» МКУК ЦБС г. ОРЛА, МБУК «МЦБ») являются владельцами доменных имён своих официальных сайтов;

- Доменные имена официальных сайтов МБУК «МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА», МБУК «МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА», КУКОО «ООСБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА», МКУК «МЦБС» принадлежат сторонним юридическим организациям и физическим лицам;

- На сайтах, шести организаций (КУКОО "ООСБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА", МБУК "МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА", МКУК ЦБС Г. ОРЛА, МКУК "МЦБС", МБУК "МЦБ", МКУ ЛГЦБС"), имеется дефицит информации.

2. Показатель «Обеспечение на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг»:

➤ Среднее значение показателя «Обеспечение на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг» по району составило 67,78 балла:

- У организаций культуры (БУКОО "БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА", КУКОО "ООСБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА", МБУК "МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА", МКУК ЦБС Г. ОРЛА, МКУК "МЦБС", МБУК "МЦБ", МКУ

ЛГЦБС) на официальном сайте создана возможность взаимодействия посетителей сайта с организацией по телефону и электронной почте;

- Электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.) созданы на сайтах 3 организаций культуры ((БУКОО «БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА», МБУК «МЦБ», МБУК «МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА», МКУ ЛГЦБС);

- Техническая возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) обеспечена на сайтах КУКОО «ОСБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА», МБУК «МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА», МКУК ЦБС Г. ОРЛА.

3. Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информациио деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации и на официальном сайте организации в сети «Интернет»»:

- уровень удовлетворенности респондентов НОК УОУ ОК качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры равен 99,47%;

- уровень удовлетворенности респондентов НОК УОУ ОК качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры равен 89,08%;

- среднее значение показателя Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации и на официальном сайте организации в сети «Интернет»», составило балла 94,28%.

Таким образом, подводя итоги независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры по критерию I «Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации» посредством анализа информации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-

телекоммуникационной сети «Интернет», на информационных стендах в помещениях организаций, наличия на официальном сайте ОК информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и удовлетворенности респондентов открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации учитывая, что максимально возможный балл за информационную открытость (доступность) деятельности организации составляет 100 баллов, можно отметить, организации культуры Орловской области, участвующие в НОК УОУ ОК, получили оценки в диапазоне высоких баллов.

2.3. КРИТЕРИЙ II. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ.

Комфортность условий, в которых осуществляется деятельность организации культуры оценивается по следующим показателям:

✚ наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;

✚ наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения);

✚ наличие и доступность питьевой воды;

✚ наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации;

✚ транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);

✚ доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации (учреждения), посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения) и пр.).

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг.

Максимальный балл по критерию «Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» составляет 100 баллов.

Метод оценки – онлайн анкетирование, наблюдение.

2.3.1. КРИТЕРИЙ II ПОКАЗАТЕЛЬ 1. «ОБЕСПЕЧЕНИЕ В ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ КОМФОРТНЫХ УСЛОВИЙ ДЛЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ».

Показатель «Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг» представлен 1 индикатором. Индикатор представлен 7 позициями оценивания:

- ✚ наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующе мебелью;

- ✚ наличие и понятность навигации внутри организации;

- ✚ доступность питьевой воды;

- ✚ наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, туалетной бумаги и пр.);

- ✚ санитарное состояние помещений организации;

- ✚ транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);

- ✚ доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации (учреждения), посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения) и пр.).

За наличие каждой из позиций оценивания присваивается 20 баллов, за отсутствие – 0 баллов.

Метод оценки – наблюдение

В большинстве организаций культуры Орловской области, участвующих в НОК УОУ ОК, в полной мере обеспечены комфортные условия для оказания услуг (средний показатель 100 баллов).

Результаты мониторинга индикатора «Наличие комфортных условий для предоставления услуг» представлены в таблице 18.

Наличие комфортных условий для предоставления услуг.

Наименование организация	Наличие комфортных условий для предоставления услуг	Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	Наличие и понятность навигации внутри организации	Доступность питьевой воды	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, туалетной бумаги и пр.)	Санитарное состояние помещений организации	Возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)
БУКОО "БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА"	+	+	+	+	+	+	+
КУКОО "ООСБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА"	+	+	+	+	+	+	+
МБУК "МЦБ"	+	+	+	+	+	+	+
МБУК "МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА"	+	+	+	+	+	+	+
МКУ ЛГЦБС	+	-	+	+	+	+	+
МКУК "МЦБ"	+	+	+	+	+	+	+
МКУК "МЦБС"	+	+	+	+	-	+	+
МКУК ЦБС Г. ОРЛА	+	+	+	+	+	+	+
ММБУК "НОВОСИЛЬСКАЯ ЦБС"	+	+	+	-	-	+	-

Анализ результатов мониторинга индикатора «Наличие комфортных условий для предоставления услуг» показал, что в большинстве культурно-досуговых организаций Орловской области созданы комфортные условия предоставления услуг. Так:

- Комфортные зоны отдыха (ожидания), оборудованные соответствующей мебелью, имеются в зданиях 8 организаций (88,9% от общего количества организаций);
- Во всех организациях (100%) имеется понятная получателям услуг навигация внутри организации;
- Питьевая вода доступна для получателей в 8 организациях (88,9%);
- В 7 организациях (77,8%) доступны получателям услуг санитарно-гигиенические помещения (чистота помещений, наличие мыла, туалетной бумаги и пр.);

- Санитарное состояние помещений всех организаций в удовлетворительном состоянии;
- Получатели услуг 8 организаций (88,9%) имеют возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.).

Результаты, проведенного оператором мониторинга индикатора «Наличие комфортных условий для предоставления услуг» представлены в таблице 19.

Таблица 19.

Наличие комфортных условий для предоставления услуг.

№ п/п	Наименование организации	Индикатор «Наличие комфортных условий для предоставления услуг»
1.	БУКОО "БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА"	100
2.	КУКОО "ООСБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА"	100
3.	МБУК "МЦБ"	100
4.	МБУК "МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА"	100
5.	МКУ ЛГЦБС	100
6.	МКУК "МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА"	100
7.	МКУК "МЦБС"	100
8.	МКУК ЦБС Г. ОРЛА	100
9.	ММБУК "НОВОСИЛЬСКАЯ ЦБС"	80
	СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ	97,78

При оценке индикатора «Наличие комфортных условий для предоставления услуг» среднее значение равно 97,78 балла.

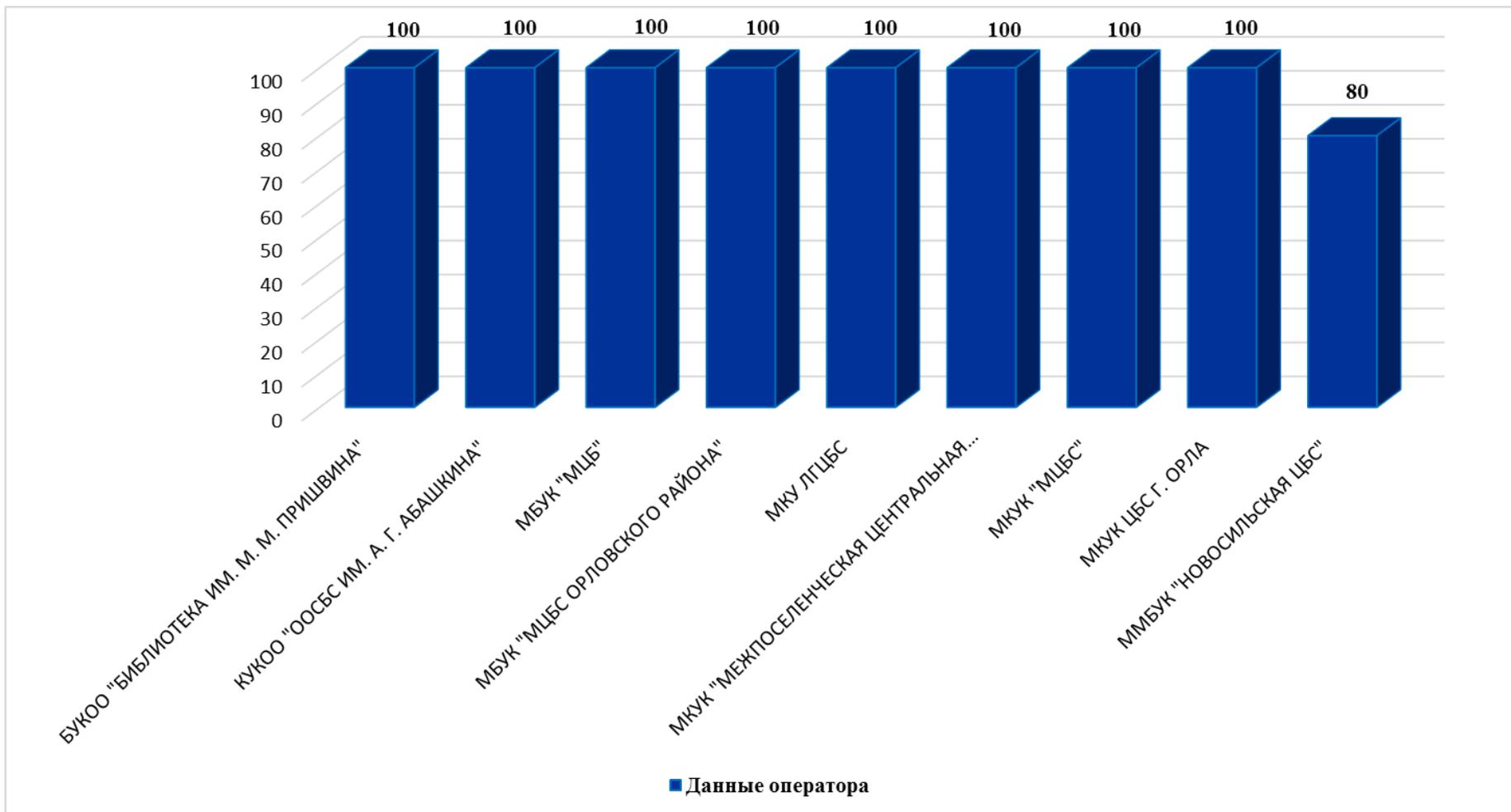
Максимальное количество баллов (100 баллов) получили 8 организаций культуры, участвующих в НОК УООД (БУКОО "БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА", КУКОО "ООСБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА", МБУК "МЦБ", МБУК "МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА", МКУ ЛГЦБС, МКУК "МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА", МКУК "МЦБС", МКУК ЦБС Г. ОРЛА

На диаграмме (рисунок 15) показано как выразилось мнение оператора по

индикатору «Наличие комфортных условий для предоставления услуг».

Рисунок 15.

Наличие комфортных условий для предоставления услуг.



2.3.2. КРИТЕРИЙ II ПОКАЗАТЕЛЬ 2. «ДОЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ, УДОВЛЕТВОРЕННЫХ КОМФОРТНОСТЬЮ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ».

Социологический компонент независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, который реализовывался в исследовании через анкетирование респондентов (потребителей услуг организации 14 лет и старше и родителей (законных представителей) получателей услуг 13 лет и младше и сотрудников организации культуры), был направлен на изучение степени удовлетворенности комфортностью предоставления услуг.

Максимально возможное количество баллов - 100.

Результаты, анализа оценок респондентов по индикатору «Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией» представлены в таблице 20.

Таблица 20.

Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией культуры.

№ п/п	Наименование организации	Индикатор «Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг образовательной организацией»
1.	КУКОО "ОСОБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА"	100
2.	МБУК "МЦБ"	100
3.	МБУК "МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА"	100
4.	МКУК "МЦБС"	100
5.	МКУК ЦБС Г. ОРЛА	100
6.	БУКОО "БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА"	99,89
7.	МКУ ЛГЦБС	99,84
8.	МКУК "МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА"	99,67
9.	ММБУК "НОВОСИЛЬСКАЯ ЦБС"	97,63
	СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ	99,67

При оценке индикатора «Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией культуры» среднее значение равно **99,67** балла.

Максимальное количество баллов (100 баллов) получили 5 организаций (КУКОО "ОСБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА", МБУК "МЦБ", МБУК "МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА", МКУК "МЦБС", МКУК ЦБС Г. ОРЛА)

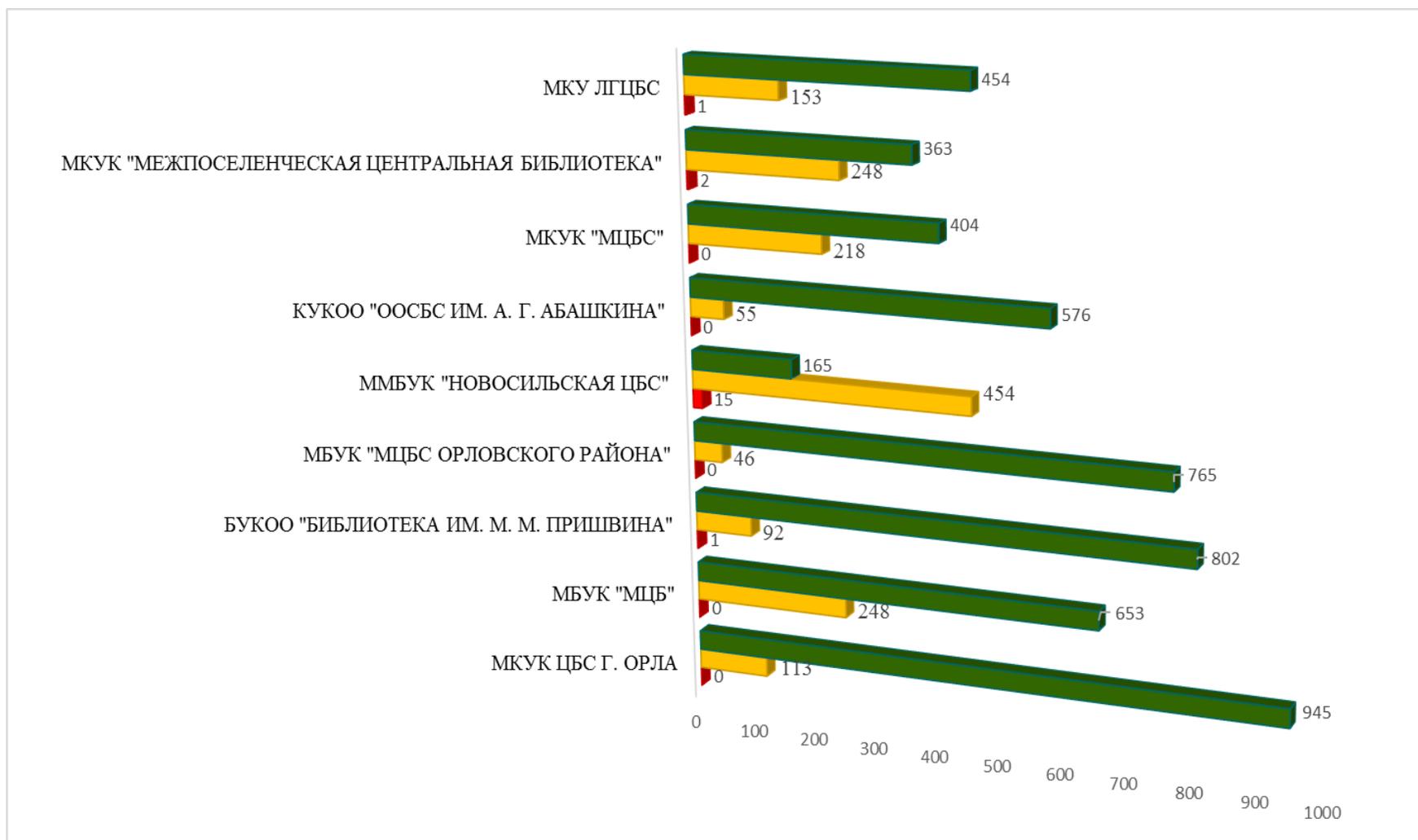
Уровень удовлетворенности респондентов НОК УОУ ОК комфортными условиями для предоставления услуг приведен в таблице 21.

Таблица 21.

**Уровень удовлетворенности респондентов НОК УОУ ОК
по индикатору «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры».**

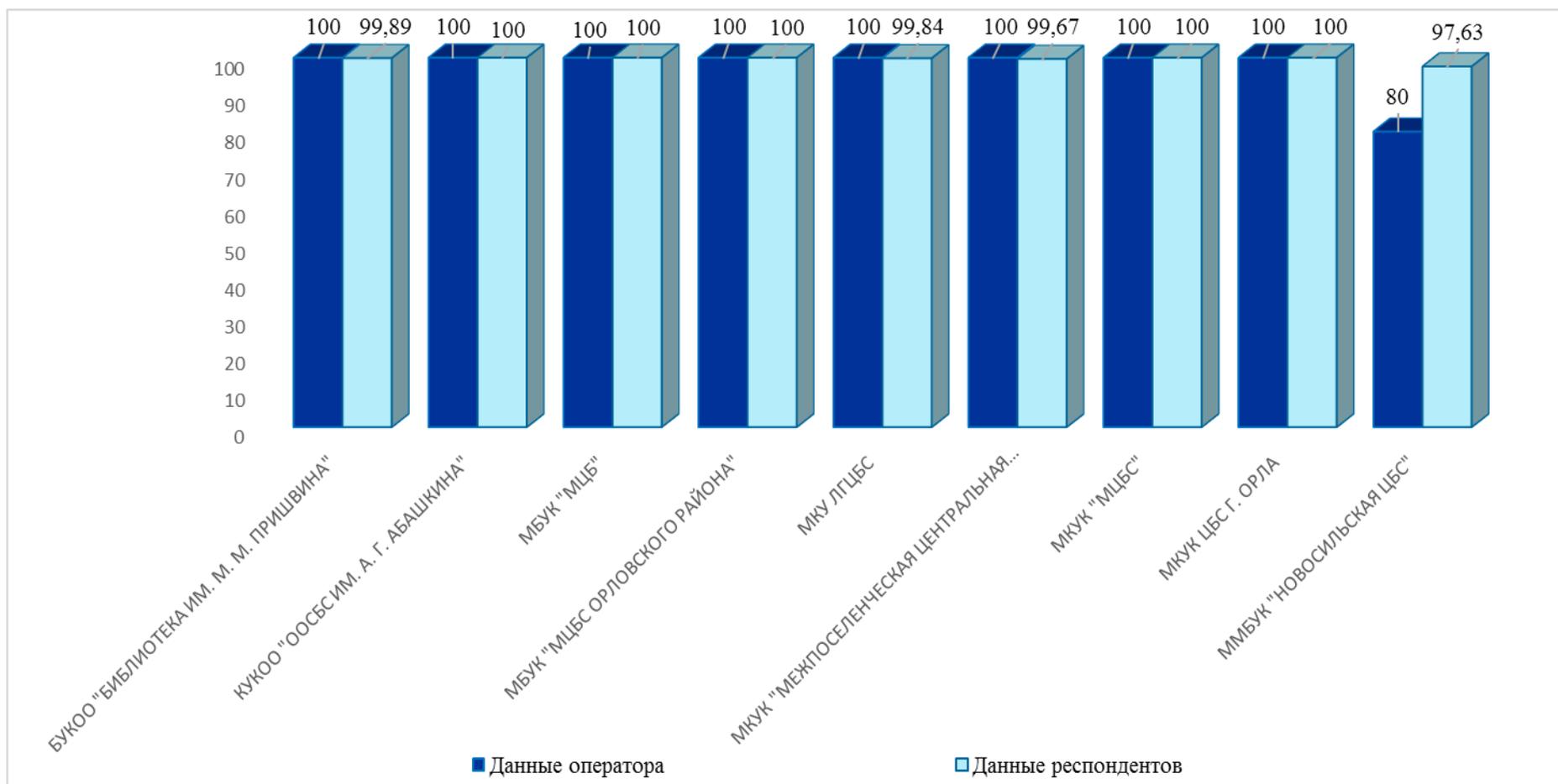
№ п/п	Наименование организация	Всего ответов	Варианты ответов					
			Неудовлетворительно, не устраивает		Удовлетворительно		Полностью устраивает	
			колич.	%	колич.	%	колич.	%
1	МКУК ЦБС Г. ОРЛА	1 058	0	0	113	10,68	945	89,32
2	МБУК "МЦБ"	901	0	0	248	27,52	653	72,48
3	БУКОО "БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА"	895	1	0,11	92	10,28	802	89,61
4	МБУК "МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА"	811	0	0	46	5,67	765	94,33
5	ММБУК "НОВОСИЛЬСКАЯ ЦБС"	634	15	2,37	454	71,61	165	26,03
6	КУКОО "ОСБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА"	631	0	0	55	8,72	576	91,28
7	МКУК "МЦБС"	622	0	0	218	35,05	404	64,95
8	МКУК "МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА"	613	2	0,33	248	40,46	363	59,22
9	МКУ ЛГЦБС	608	1	0,16	153	25,16	454	74,67

Карта удовлетворенности респондентов комфортностью предоставления услуг организацией культуры.



На диаграмме (рисунок 17) показано, как распределились мнения оператора и респондентов по критерию 2. «Комфортность условий, в которых осуществляется деятельность организации культуры».

Распределение мнения оператора и респондентов по критерию 2. «Комфортность условий, в которых осуществляется деятельность культуры».



2.3.3. ИТОГИ ПО КРИТЕРИЮ II. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ.

Максимально возможный балл по критерию «Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг» равен 100 баллам.

Результаты, проведенного мониторинга по критерию II. «Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг» представлены в таблице 22.

Таблица 22.

Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг.

№ п/п	Наименование организации	Наличие комфортных условий для предоставления услуг	Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организации культуры	ЗНАЧЕНИЕ КРИТЕРИЯ II
1.	КУКОО "ООСБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА"	100	100	100
2.	МБУК "МЦБ"	100	100	100
3.	МБУК "МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА"	100	100	100
4.	МКУК "МЦБС"	100	100	100
5.	МКУК ЦБС Г. ОРЛА	100	100	100
6.	БУКОО "БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА"	100	99,89	99,94
7.	МКУ ЛГЦБС	100	99,84	99,92
8.	МКУК "МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА"	100	99,67	99,84
9.	ММБУК "НОВОСИЛЬСКАЯ ЦБС"	80	97,63	88,82
	СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ	97,78	99,67	98,72

Среднее значение критерия II «Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг», составило 98,72 балла.

Максимальное количество баллов (100 баллов) получили 5 организаций Орловской области (55,6% от общего числа организаций).

Анализируя результаты оценки комфортности условий, в которых осуществляется

деятельность, проведя условное шкалирование по четырем уровням предоставления услуг (высокий, повышенный, средний и низкий), можно констатировать, что уровень комфортности условий в культурно-досуговых организациях Орловской области составляет **98.72** балла, что соответствует высокому уровню.

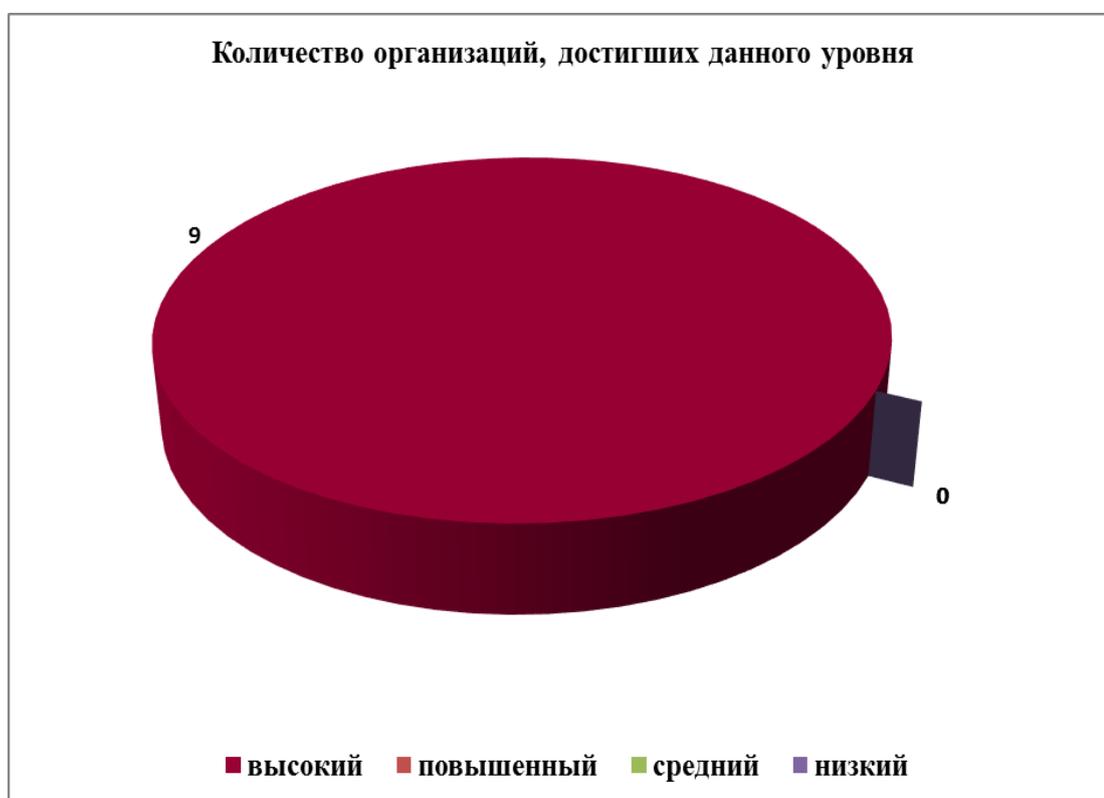
Результаты оценки комфортности условий, в которых осуществляется деятельность представлены в таблице 23.

Таблица 23.

Уровень	Количество баллов, соответствующих уровню	Количество организаций, достигших данного уровня
высокий	75,1 - 100	9
повышенный	50,1 - 75	0
средний	25,1 - 50	0
низкий	0 - 25	0

На диаграмме (рисунок 18) показано, распределение культурно-досуговых организаций Орловской области в соответствии с рейтинговой оценкой по критерию II «Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг».

Распределение организаций культуры в соответствии с рейтинговой оценкой по критерию «Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг».



Таким образом, подводя итоги независимой оценки качества условий оказания услуг культурно-досуговыми организациями культуры Орловской области по критерию «Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг» посредством наблюдения, онлайн анкетирования, учитывая, что максимально возможный балл за комфортность условий предоставления услуг организации составляет 100 баллов, можно отметить, что все организации культуры, принявшие участие в НОК УОУ ОК, имеют высокий результат по данному критерию.

2.4. КРИТЕРИЙ III. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ.

Забота об инвалидах и лицах с ограниченными возможностями здоровья по своей значимости выходит сегодня на одно из первых мест, поскольку является одним из критериев цивилизованности государства и его нравственного прогресса.

Согласно статье 30 Конвенции о правах инвалидов государства-участники признают право инвалидов участвовать наравне с другими в культурной жизни и принимают все надлежащие меры для обеспечения того, чтобы инвалиды:

- ✓ имели доступ к произведениям культуры в доступных форматах;
- ✓ имели доступ к телевизионным программам, фильмам, театру и другим культурным мероприятиям в доступных форматах;
- ✓ имели доступ к таким местам культурных мероприятий или услуг, как театры, музеи, кинотеатры, библиотеки и туристические услуги, а также имели в наиболее возможной степени доступ к памятникам и объектам, имеющим национальную культурную значимость.

Наличие условий характеризующих доступность услуг для инвалидов в организациях культуры Орловской области оценивалось по 3 показателями:

- ✚ оборудование территории, прилегающей к организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов;
- ✚ обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими;
- ✚ Доля участников отношений, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов.

Максимальное количество баллов по данному показателю равно 100.

Метод оценки – наблюдение и онлайн анкетирование респондентов – потребителей услуг организации культуры.

2.4.1. КРИТЕРИЙ III ПОКАЗАТЕЛЬ 1. «ОБОРУДОВАНИЕ ПОМЕЩЕНИЙ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ И ПРИЛЕГАЮЩЕЙ К НЕЙ ТЕРРИТОРИИ С УЧЕТОМ ДОСТУПНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ».

Показатель представлен 1 индикатором «Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории условий для инвалидов».

Индикатор представлен 5 позициями оценивания:

-  оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);
-  наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
-  наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
-  наличие сменных кресел-колясок;
-  наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

Максимальное значение индикатора равно 100 баллам.

Метод оценки - наблюдение

Для организаций культуры, располагающихся в зданиях исторического, культурного и архитектурного наследия, в случае невозможности выполнения требований по обеспечению доступности для инвалидов в части: оборудования входных групп пандусами (подъемными платформами); наличия адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличия специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации (подтверждается решениями органов по охране и использованию памятников истории и культуры соответствующего уровня и органами социальной защиты населения соответствующего уровня) показатель оценки качества

(П^{орг} принимает:

- значение 100 баллов при условии обеспечения 2 условий: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие сменных кресел-колясок;
- значение 50 баллов при условии обеспечения 1 условия доступности: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие сменных кресел-колясок.

Максимальное значение индикатора равно 100 баллам.

Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории условий для инвалидов представлены в таблице 24.

Таблица 24.

Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории условий для инвалидов.

Организация	Оборудованных входных групп пандусами (подъёмными платформами)	Выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов	Сменных кресел-колясок	Специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы
БУКОО "БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА"	+	+	+	-	-
КУКОО "ООСБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА"	+	+	+	-	+
МБУК "МЦБ"	+	+	-	+	-
МБУК "МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА"	+	+	-	-	-
МКУ ЛГЦБС	-	-	-	-	-
МКУК "МЦБ"	+	-	+	-	-
МКУК "МЦБС"	-	-	-	-	-
МКУК ЦБС Г. ОРЛА	+	+	+	-	+
ММБУК "НОВОСИЛЬСКАЯ ЦБС"	-	-	-	-	-

В ходе оценки помещений организаций культуры Орловской области и прилегающих к ним территорий оператор установил, что организации недостаточно оборудованы с учётом доступности для инвалидов. Так в организациях культуры:

- Входные группы оборудованы пандусами в 6 организациях культуры (БУКОО "БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА", КУКОО "ООСБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА", МБУК "МЦБ", МБУК "МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА", МКУК "МЦБ", МКУК ЦБС Г. ОРЛА) или в 66,7 % от общего количества организаций, участвующих в НОК УОУ ОК;

- Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов имеются в 5 организациях культуры (БУКОО "БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА", КУКОО

"ООСБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА", МБУК "МЦБ", МБУК "МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА");

- Расширенные дверные проёмы имеются у 4 организаций культуры (БУКОО "БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА", КУКОО "ООСБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА", МКУК "МЦБ", МКУК ЦБС Г. ОРЛА);

- Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения имеются в только в двух организациях культуры (КУКОО "ООСБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА");

- Сменные кресла-коляски имеются в наличии у 1 организации культуры (БУКОО «ТЕАТР «СВОБОДНОЕ ПРОСТРАНСТВО», МКУК ЦБС Г. ОРЛА).

Результаты, анализа оценок оператора по индикатору «Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории условий для инвалидов» представлены в таблице 25.

Таблица 25.

Данные оператора по индикатору «Наличие в помещениях организаций культуры и прилегающей к ней территории условий для инвалидов».

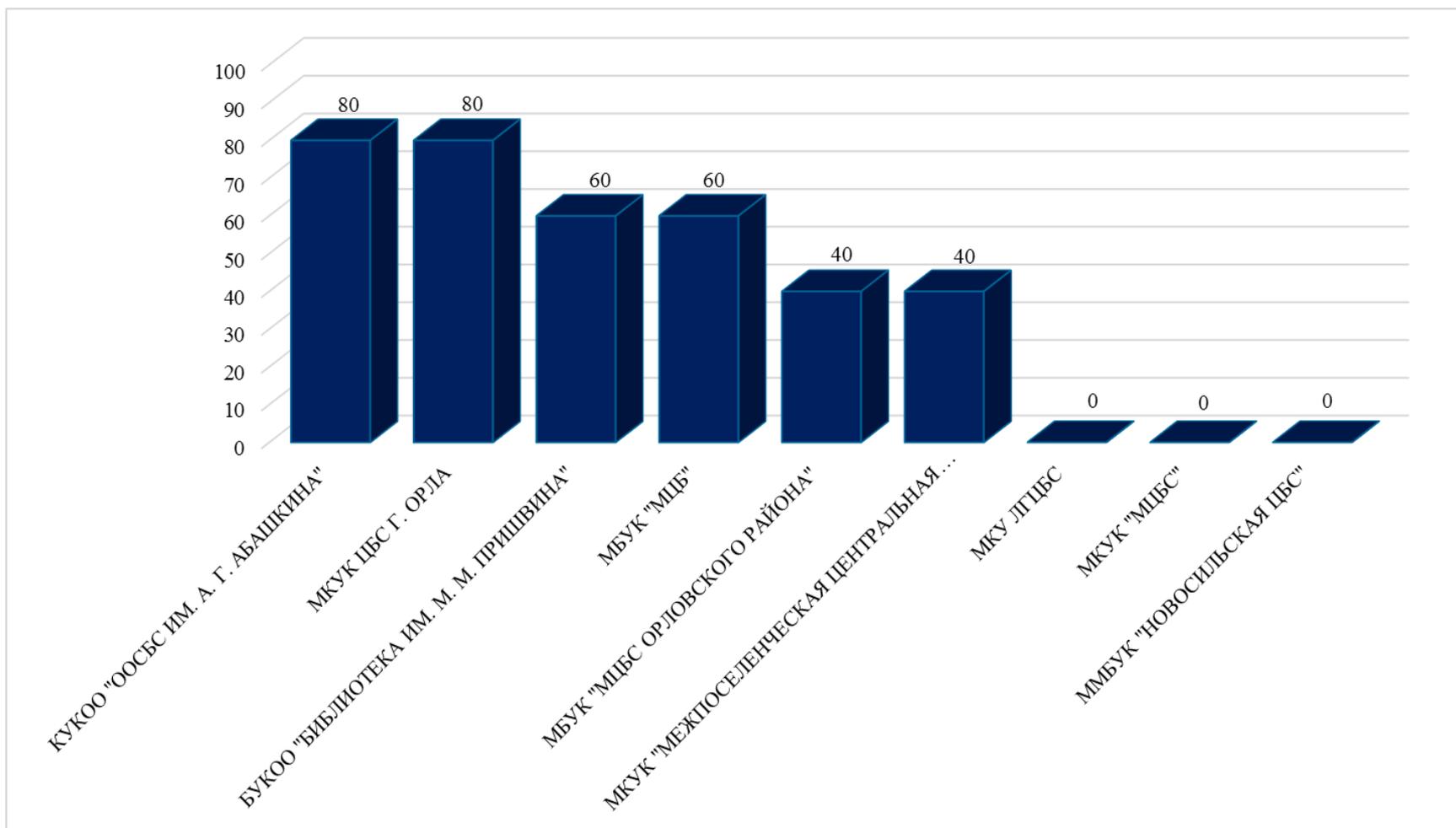
№ п/п	Наименование организации	Индикатор «Наличие в помещениях организаций культуры и на прилегающей к ней территории условий для инвалидов»
1.	КУКОО "ООСБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА"	80
2.	МКУК ЦБС Г. ОРЛА	80
3.	БУКОО "БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА"	60
4.	МБУК "МЦБ"	60
5.	МБУК "МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА"	40
6.	МКУК "МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА"	40
7.	МКУ ЛГЦБС	0
8.	МКУК "МЦБС"	0
9.	ММБУК "НОВОСИЛЬСКАЯ ЦБС"	0
	СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ	40

Оценка оператора по показателю «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» составила 40 баллов.

На диаграмме (рисунок 19) показано как выразилось мнение оператора по

индикатору «Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории условий для инвалидов».

Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории условий для инвалидов.



2.4.2. КРИТЕРИЙ III ПОКАЗАТЕЛЬ 2. «ОБЕСПЕЧЕНИЕ В ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ УСЛОВИЙ ДОСТУПНОСТИ, ПОЗВОЛЯЮЩИХ ИНВАЛИДАМ ПОЛУЧАТЬ УСЛУГИ НАРАВНЕ С ДРУГИМИ».

Показатель «Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» представлен 1-м индикатором с 6 позициями оценивания:

-  дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
-  дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
-  возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
-  наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению;
-  помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории;
-  наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

Максимальное значение индикатора равно 100 баллам.

Метод оценки – онлайн анкетирование, наблюдение.

В ходе оценки организаций культуры Орловской области, принявших участие в НОК УОУ ОК, оператор установил, что:

- альтернативную версию официального сайта в сети «Интернет» для инвалидов по зрению имеют 4 организации культуры ((БУКОО «БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА», МБУК «МЦБ», МБУК «МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА», МКУК ЦБС Г. ОРЛА).

Альтернативная версия официального сайта КУКОО "ООСБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА" не соответствует требованиям ГОСТ Р 52872-2012 Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению, в связи с чем оператор был вынужден по данной позиции оценивания выставить оценку «0»;

- на официальных сайтах МКУ ЛГЦБС и МКУК «МЦБС» альтернативная версия для слабовидящих отсутствует;

- Работники могут оказывать помощь по сопровождению инвалидов в помещениях 8 организаций культуры (БУКОО «БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА», КУКОО «ОСБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА», МБУК «МЦБ», МБУК «МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА», МКУК «МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА», МКУК «МЦБС», МКУК ЦБС Г. ОРЛА, ММБУК «НОВОСИЛЬСКАЯ ЦБС»);

- услуги по дублированию для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации предоставляется в 2 организациях культуры (КУКОО «ОСБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА», МКУК «МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА»);

- Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, имеется в 2 организациях культуры (КУКОО «ОСБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА», МКУК ЦБС Г. ОРЛА);

- Предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому возможно в 8 организациях культуры (БУКОО «БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА», КУКОО «ОСБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА», МБУК «МЦБ», МБУК «МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА», МКУК «МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА», МКУК «МЦБС», МКУК ЦБС Г. ОРЛА, ММБУК «НОВОСИЛЬСКАЯ ЦБС»).

Результаты, проведенного анализа оператором, по индикатору «Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» представлены в таблице 26.

Наличие в организациях культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Наименование организации	Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика)	Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации	Наличие возможности предоставления услуг социальной сферы в дистанционном режиме или на дому
БУКОО "БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА"	-	-	-	+	+	+
КУКОО "ООСБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА"	+	+	-	-	+	+
МБУК "МЦБ"	-	-	-	+	+	+
МБУК "МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА"	-	-	-	+	+	+
МКУ ЛГЦБС	-	-	-	-	-	-
МКУК "МЦБ"	+	-	-	-	+	+
МКУК "МЦБС"	-	-	-	-	+	+
МКУК ЦБС Г. ОРЛА	-	+	-	+	+	+
ММБУК "НОВОСИЛЬСКАЯ ЦБС"	-	-	-	-	+	+

Результаты, анализа оценок респондентов индикатора «Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» представлены в таблице 27.

Таблица 27.

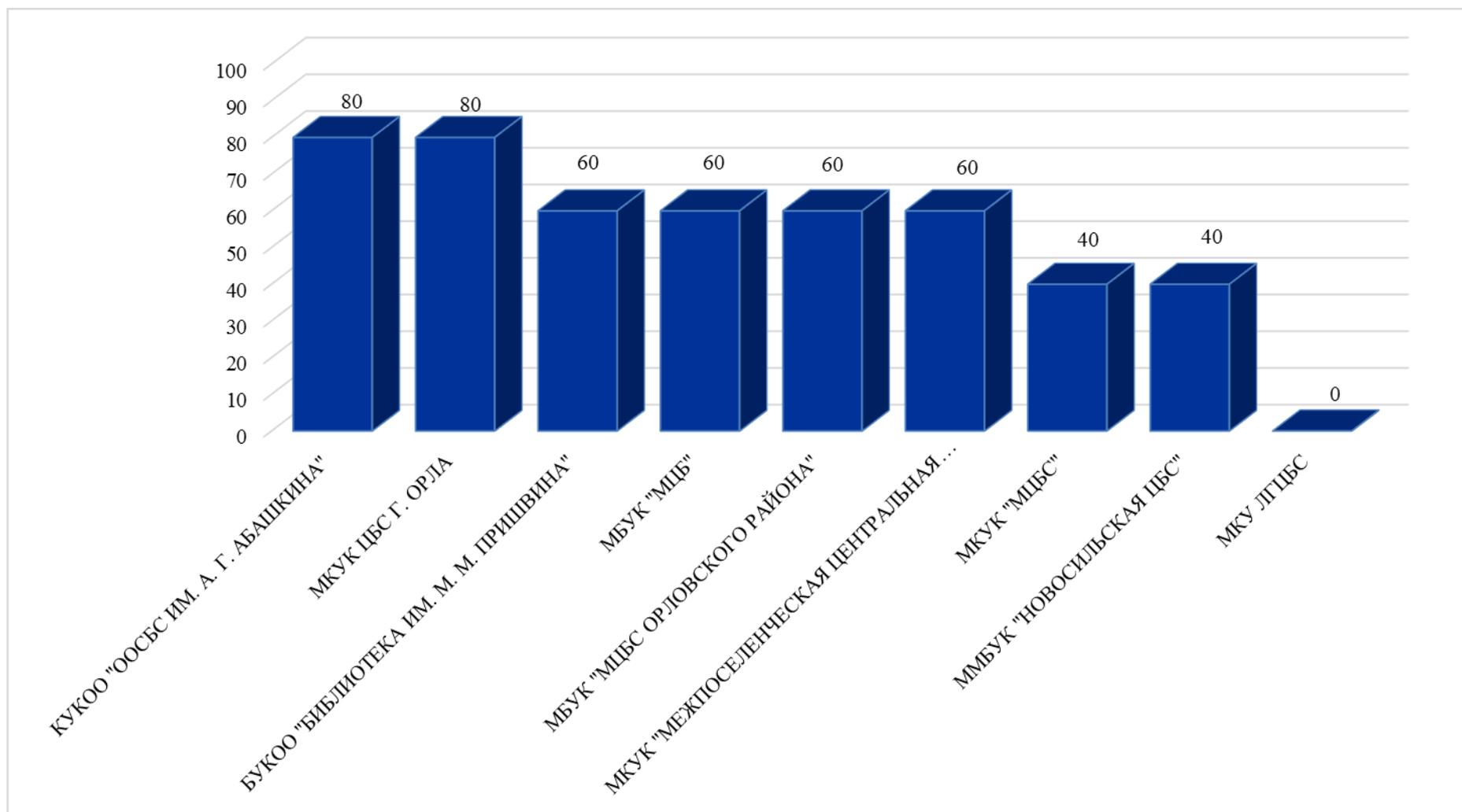
Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

№ п/п	Наименование организации	Индикатор «Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»
1.	КУКОО "ОСОБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА"	80
2.	МКУК ЦБС Г. ОРЛА	80
3.	БУКОО "БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА"	60
4.	МБУК "МЦБ"	60
5.	МБУК "МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА"	60
6.	МКУК "МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА"	60
7.	МКУК "МЦБС"	40
8.	ММБУК "НОВОСИЛЬСКАЯ ЦБС"	40
9.	МКУ ЛГЦБС	0
	СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ	53,33

При оценке индикатора «Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» среднее значение равно 53,33 балла.

Таким образом обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими в организациях культуры Орловской области оценивается на повышенном уровне.

На диаграмме (рисунок 20) показано как выразилось мнение оператора по индикатору «Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими».

Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

2.4.3. КРИТЕРИЙ III ПОКАЗАТЕЛЬ 3. «ДОЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ, УДОВЛЕТВОРЕННЫХ ДОСТУПНОСТЬЮ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ».

Социологический компонент независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, который реализовывался в исследовании через онлайн анкетирование получателей услуг, был направлен на изучение степени удовлетворенности получателями услуг доступности услуг для инвалидов в организациях культуры Орловской области.

Максимально возможное количество баллов - 100.

Метод оценки – онлайн анкетирование

По данному индикатору все организации культуры Орловской области получили результаты, соответствующие высокому значению.

Результаты, анализа оценок респондентов индикатора «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» представлены в таблице 28.

Таблица 28.

Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов.

№ п/п	Наименование организации	Индикатор «Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов»
1.	БУКОО "БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА"	100
2.	КУКОО "ООСБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА"	100
3.	МБУК "МЦБ"	100
4.	МБУК "МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА"	100
5.	МКУК ЦБС Г. ОРЛА	100
6.	МКУК "МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА"	95,43
7.	ММБУК "НОВОСИЛЬСКАЯ ЦБС"	89,43
8.	МКУК "МЦБС"	79,26
9.	МКУ ЛГЦБС	49,84
	СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ	90,44

По результатам проведения анкетирования респондентов средняя оценка по данному показателю составила 90,44 балла из максимального значения в 100 баллов.

Максимальное количество баллов (100 баллов) получили 5 организаций - БУКОО "БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА", КУКОО "ОСОБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА", МБУК "МЦБ", МБУК "МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА", МКУК ЦБС Г. ОРЛА МБУК "ОМДТ "РУССКИЙ СТИЛЬ" ИМ. М.М. БАХТИНА".

Уровень удовлетворенности респондентов НОК УОУ ОК по индикатору «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» представлен в таблице 29.

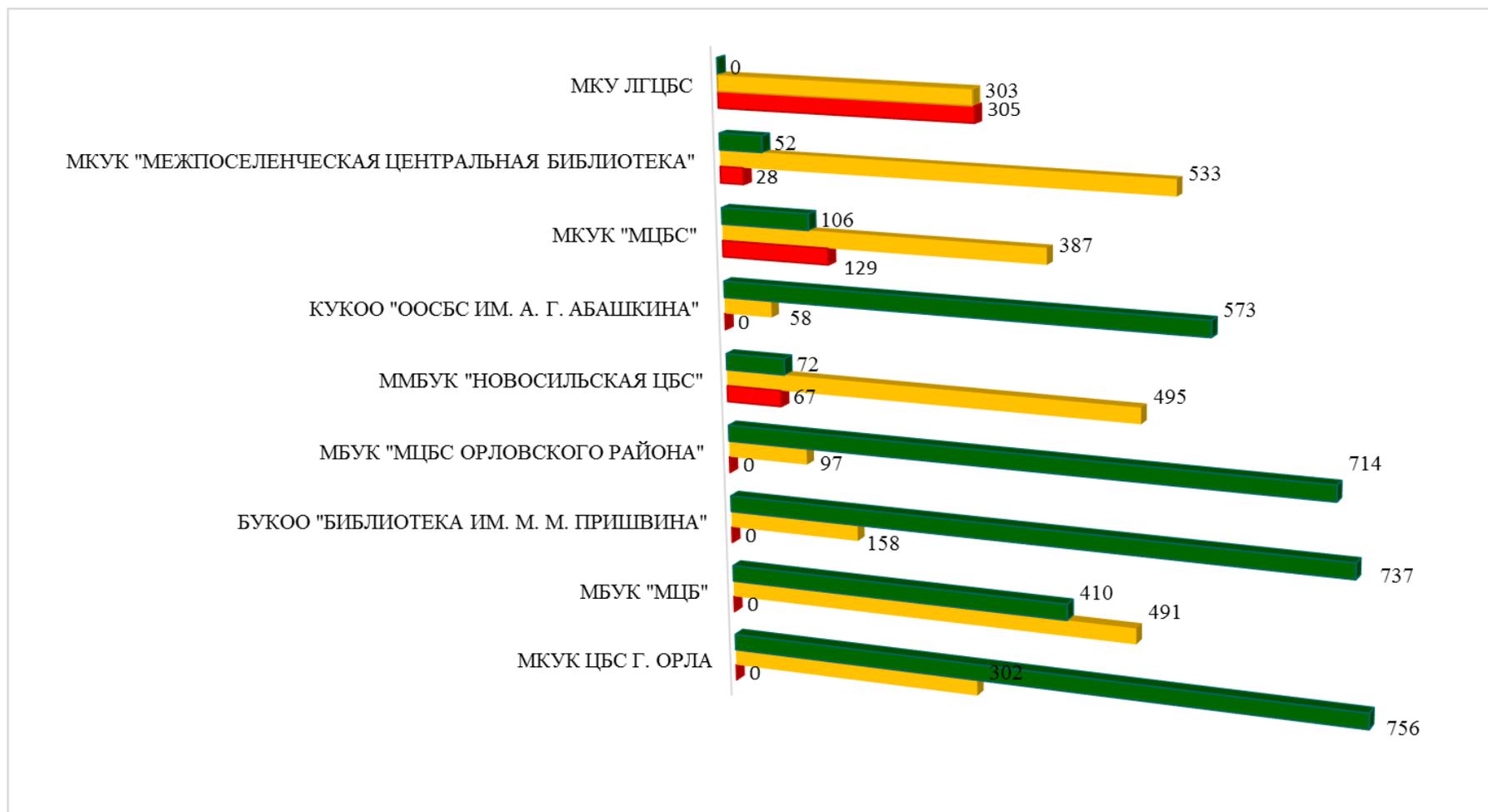
Таблица 29.

Уровень удовлетворенности респондентов НОК УОУ ОК по индикатору «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов».

№ п/п	Наименование организация	Всего ответов	Варианты ответов					
			Неудовлетворительно, не устраивает		Удовлетворительно		Полностью устраивает	
			колич.	%	колич.	%	колич.	%
1	МКУК ЦБС Г. ОРЛА	1 058	0	0	302	28,54	756	71,46
2	МБУК "МЦБ"	901	0	0	491	54,50	410	45,50
3	БУКОО "БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА"	895	0	0	158	17,65	737	82,35
4	МБУК "МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА"	811	0	0	97	11,96	714	88,04
5	ММБУК "НОВОСИЛЬСКАЯ ЦБС"	634	67	10,57	495	78,08	72	11,36
6	КУКОО "ООСБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА"	631	0	0	58	9,19	573	90,81
7	МКУК "МЦБС"	622	129	20,74	387	62,22	106	17,04
8	МКУК "МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА"	613	28	4,57	533	86,95	52	8,48
9	МКУ ЛГЦБС	608	305	50,16	303	49,84	0	0

Рисунок 21.

Карта удовлетворенности респондентов по индикатору «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов».



2.4.4. ИТОГИ ПО КРИТЕРИЮ III. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ.

Одним из приоритетов социальной политики Российской Федерации в области социальной защиты инвалидов в соответствии с общепризнанными принципами и нормами международного права является реализация комплекса мер, направленных на создание инвалидам равных с другими гражданами возможностей для участия в жизни общества, в том числе равное право на получение всех необходимых социальных услуг для удовлетворения своих нужд в различных сферах жизнедеятельности.

Результаты, мониторинга, проведенного оператором и анкетирования респондентов по критерию «Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов» представлены в таблице 30.

Таблица 30.

Итоговые показатели по критерию III «Доступность услуг для инвалидов»

№ п/п	Наименование организации	Наличие оборудования помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Наличие обеспечения в организациях культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.	ЗНАЧЕНИЕ КРИТЕРИЯ III
1.	КУКОО "ОСОБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА"	80	80	100	86
2.	МКУК ЦБС Г. ОРЛА	80	80	100	86
3.	БУКОО "БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА"	60	60	100	72
4.	МБУК "МЦБ"	60	60	100	72
5.	МБУК "МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА"	40	60	100	66
6.	МКУК "МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ	40	60	95,43	64,63

	ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА"				
7.	ММБУК "НОВОСИЛЬСКАЯ ЦБС"	0	40	89,43	42,83
8.	МКУК "МЦБС"	0	40	79,26	39,78
9.	МКУ ЛГЦБС	0	0	49,84	14,95
	СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ	40	53,33	90,44	60,47

При оценке критерия III. «Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов» среднее значение результатов анкетирования респондентов равно 60,47 балла.

Анализируя созданные условия для инвалидов в организациях культуры Орловской области, можно констатировать, что:

- Входные группы оборудованы пандусами в 6 организациях культуры (66,67% от общего количества организаций культуры);
- расширенные дверные проёмы, адаптированные лифты, поручни имеются в 4 организациях культуры (44,44% от общего количества организаций культуры);
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения имеются только в 2 организациях культуры (22,22% от общего количества организаций культуры);
- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов выделены в 5 организациях культуры (55,56% от общего количества организаций культуры);
- специальные кресла-коляски имеются в наличии в 1 организации культуры (11,11% от общего количества организаций культуры);
- 4 организации культуры имеют альтернативную версию официального сайта организации культуры в сети «Интернет» для инвалидов по зрению в соответствии с ГОСТ (44,44% от общего количества организаций культуры);
- Работники 8 организаций культуры, принявших участие в мониторинге, могут оказывать помощь по сопровождению инвалидов в помещениях организаций культуры (88,89% от общего количества организаций культуры);

- Услуги по дублированию для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации предоставляется в 2 организациях культуры (22,22% от общего количества организаций культуры);
- Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, имеется в 2 организациях культуры (22,22% от общего количества организаций культуры);
- Предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому возможно в 8 организациях культуры (88,89% от общего количества организаций культуры);
- Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых доступностью образовательных услуг для инвалидов составляет **90,44%**.

Анализируя результаты по критерию «Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов», проведя условное шкалирование по четырем уровням предоставления услуг организациями культуры (высокий, повышенный, средний и низкий), можно констатировать, что уровень доступности услуг для инвалидов в организациях культуры Орловской области составляет 60,47 балла, что соответствует **повышенному** уровню.

Результаты оценки доступности услуг для инвалидов, представлены в таблице 31.

Таблица 31.

Уровень	Количество баллов, соответствующих уровню	Количество организаций, достигших данного уровня
высокий	75,1 -100	2
повышенный	50,1 - 75	4
средний	25,1 - 50	2
низкий	0 - 25	1

На диаграмме (рисунок 22) показано распределение организаций культуры в соответствии с рейтинговой оценкой по критерию III «Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов».

Распределение организаций культуры в соответствии с рейтинговой оценкой по критерию «Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов».



Таким образом, подводя итоги независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Орловской области по критерию «Доступность услуг для инвалидов» посредством анализа результатов онлайн анкетирования и наблюдения, учитывая, что максимально возможный балл за данный критерий составляет 100 баллов, можно отметить, что организациями, принявшими участие в НОК УОУ ОК, еще не в полной мере обеспечена доступность услуг для инвалидов.

2.5. КРИТЕРИЙ IV. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ.

Критерий IV «Доброжелательность, вежливость работников организации» представлен 3 показателями:

✚ Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.

✚ Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.

✚ Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.

Максимально возможное количество баллов - 100.

Метод оценки – онлайн анкетирование.

2.5.1. КРИТЕРИЙ IV ПОКАЗАТЕЛЬ 1. «ДОЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ, УДОВЛЕТВОРЕННЫХ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬЮ, ВЕЖЛИВОСТЬЮ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПЕРВИЧНЫЙ КОНТАКТ И ИНФОРМИРОВАНИЕ ПОЛУЧАТЕЛЯ УСЛУГИ ПРИ НЕПОСРЕДСТВЕННОМ ОБРАЩЕНИИ В ОРГАНИЗАЦИЮ».

Показатель представлен 1 индикатором:

 Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.

Результаты, проведенного анализа анкетирования респондентов, по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию» представлены в таблице 32.

Таблица 32.

Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.

№ п/п	Наименование организации	Индикатор «Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию»
1.	КУКОО "ООСБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА"	100
2.	МБУК "МЦБ"	100
3.	МБУК "МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА"	100
4.	МКУК "МЦБС"	100
5.	МКУК ЦБС Г. ОРЛА	100
6.	ММБУК "НОВОСИЛЬСКАЯ ЦБС"	100
7.	БУКОО "БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА"	99,89
8.	МКУ ЛГЦБС	99,84

9.	МКУК "МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА"	99,84
	СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ	99,95

В целом большая часть респондентов положительно ответила на вопрос: «Выберите один из вариантов ответа: неудовлетворительно, не устраивает, удовлетворительно, полностью устраивает доброжелательность, вежливость работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию», что говорит о высоком уровне доброжелательности работников организаций культуры Орловской области.

Однако часть респондентов не в полной мере удовлетворена доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование при непосредственном обращении в организацию.

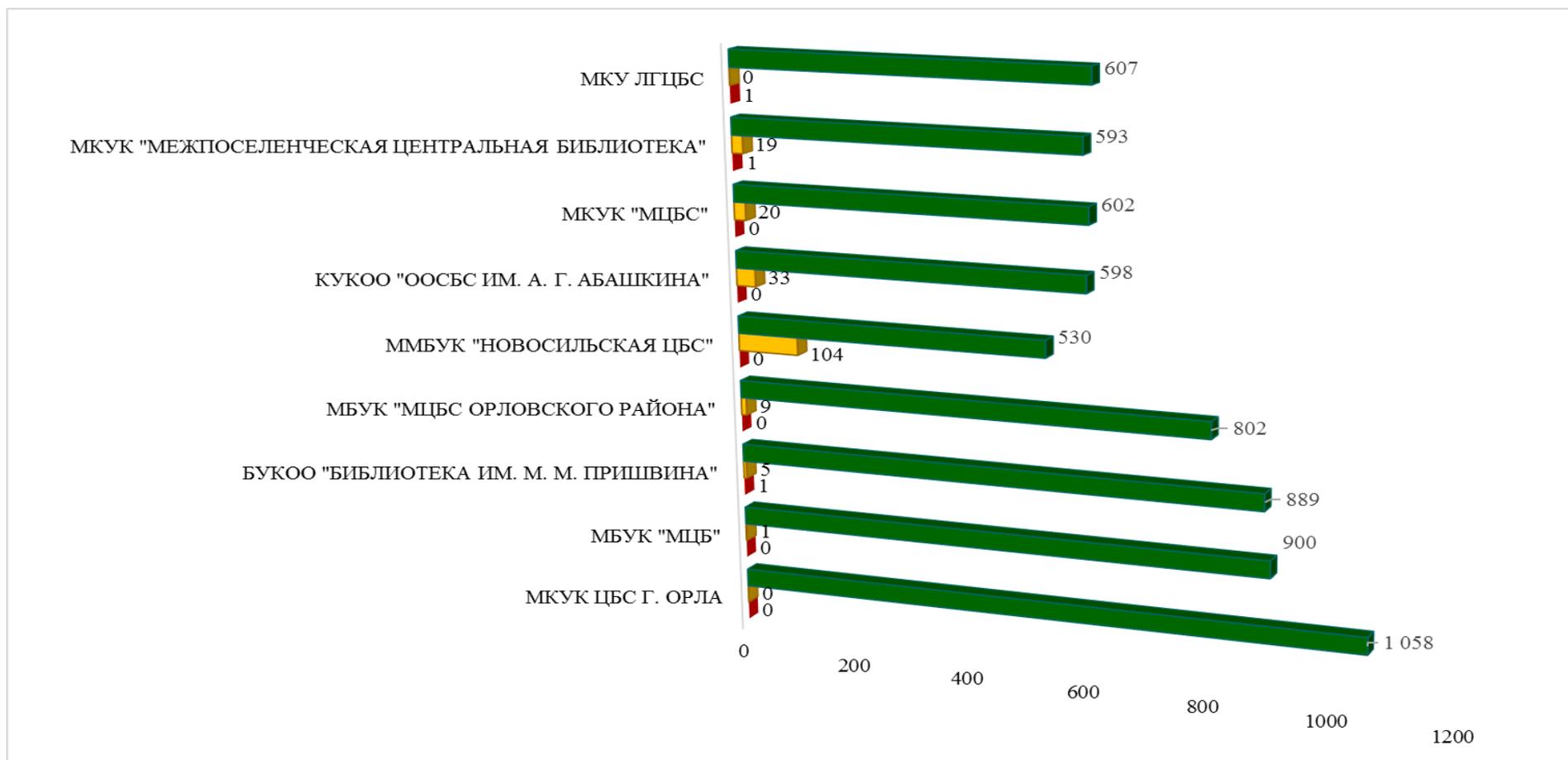
Показатель уровня удовлетворенности респондентов НОК УОУ ОК по индикатору «Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию» представлен в таблице 33.

Таблица 33.

Уровень удовлетворенности респондентов НОК УОУ ОК по индикатору «Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию».

№ п/п	Наименование организации	Всего ответов	Варианты ответов					
			Неудовлетворительно, не устраивает		Удовлетворительно		Полностью устраивает	
			колич.	%	колич.	%	колич.	%
1	МКУК ЦБС Г. ОРЛА	1 058	0	0	0	0	1 058	100,00
2	МБУК "МЦБ"	901	0	0	1	0,11	900	99,89
3	БУКОО "БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА"	895	1	0,11	5	0,56	889	99,33
4	МБУК "МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА"	811	0	0	9	1,11	802	98,89
5	ММБУК "НОВОСИЛЬСКАЯ ЦБС"	634	0	0	104	16,40	530	83,60
6	КУКОО "ОСБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА"	631	0	0	33	5,23	598	94,77
7	МКУК "МЦБС"	622	0	0	20	3,22	602	96,78
8	МКУК "МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА"	613	1	0,16	19	3,10	593	96,74
	МКУ ЛГЦБС	608	1	0,16	0	0	607	99,84

Карта удовлетворенности респондентов по индикатору «Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя ус услуги при непосредственном обращении в организацию».



2.5.2. КРИТЕРИЙ IV ПОКАЗАТЕЛЬ 2. «ДОЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ, УДОВЛЕТВОРЕННЫХ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬЮ, ВЕЖЛИВОСТЬЮ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ НЕПОСРЕДСТВЕННОЕ ОКАЗАНИЕ УСЛУГИ ПРИ ОБРАЩЕНИИ В ОРГАНИЗАЦИЮ».

Показатель представлен 1 индикатором:

 Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.

Результаты, проведенного анализа анкетирования респондентов, по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию» представлены в таблице 34.

Таблица 34.

Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.

№п/п	Наименование организации	Индикатор «Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги социальной сферы при обращении в организацию»
1.	БУКОО "БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА"	100
2.	КУКОО "ООСБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА"	100
3.	МБУК "МЦБ"	100
4.	МБУК "МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА"	100
5.	МКУК "МЦБС"	100
6.	МКУК ЦБС Г. ОРЛА	100
7.	ММБУК "НОВОСИЛЬСКАЯ ЦБС"	100
8.	МКУ ЛГЦБС	99,84
9.	МКУК "МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА"	99,84
	СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ	99,96

В целом большая часть респондентов положительно ответила на вопрос: «Выберите один из вариантов ответа: неудовлетворительно, не устраивает, удовлетворительно, полностью устраивает доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию», что говорит о высоком уровне доброжелательности работников организаций культуры Орловской области.

Максимальное количество баллов (100 баллов) получили 7 организаций культуры (БУКОО «БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА», КУКОО «ООСБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА», МБУК «МЦБ», МБУК «МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА», МКУК «МЦБС», МКУК ЦБС Г. ОРЛА, ММБУК «НОВОСИЛЬСКАЯ ЦБС) или 77,78% от общего количества организаций культуры, участвующих в НОК УОУ ОК.

По данному показателю все организации получили результаты, соответствующие высокому значению. Однако имеются организации, при оценке которых респонденты высказали свою неудовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры.

По результатам проведения анкетирования респондентов средняя оценка по данному показателю составила **99,96** балла из максимального значения в 100 баллов.

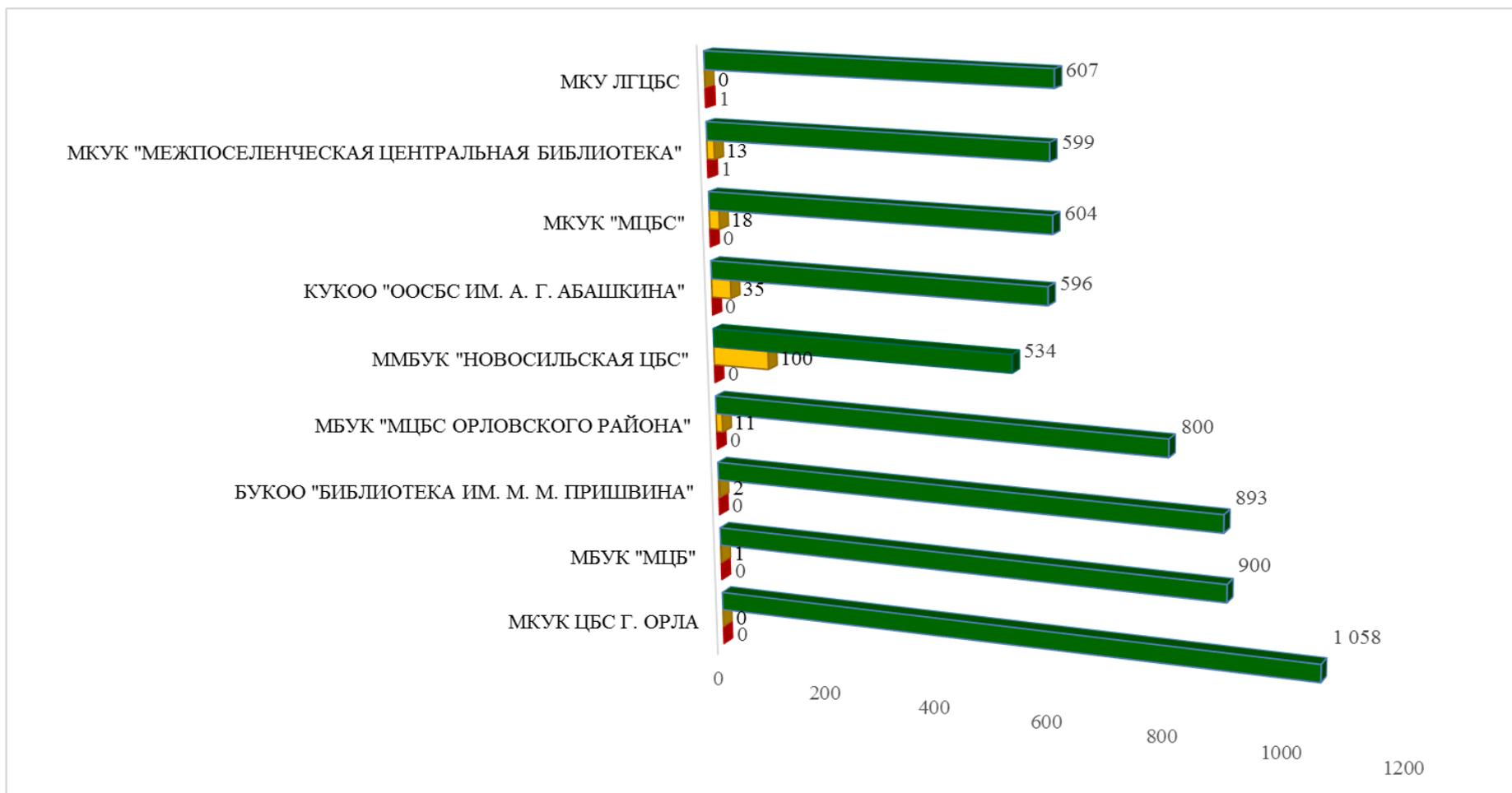
Уровень удовлетворенности респондентов по индикатору «Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию» представлен в таблице (таблица 35).

Таблица 35.

Уровень удовлетворенности респондентов НОК УОУ ОК по индикатору «Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию».

№ п/п	Наименование организации	Всего ответов	Варианты ответов					
			Неудовлетворительно, не устраивает		Удовлетворительно		Полностью устраивает	
			колич.	%	колич.	%	колич.	%
1	МКУК ЦБС Г. ОРЛА	1 058	0	0	0	0	1 058	100,00
2	МБУК "МЦБ"	901	0	0	1	0,11	900	99,89
3	БУКОО "БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА"	895	0	0	2	0,22	893	99,78
4	МБУК "МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА"	811	0	0	11	1,36	800	98,64
5	ММБУК "НОВОСИЛЬСКАЯ ЦБС"	634	0	0	100	15,77	534	84,23
6	КУКОО "ОСОБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА"	631	0	0	35	5,55	596	94,45
7	МКУК "МЦБС"	622	0	0	18	2,89	604	97,11
8	МКУК "МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА"	613	1	0,16	13	2,12	599	97,72
9	МКУ ЛГЦБС	608	1	0,16	0	0	607	99,84

Карта удовлетворенности респондентов по индикатору «Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию».



2.5.3. КРИТЕРИЙ IV ПОКАЗАТЕЛЬ 3. «ДОЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ, УДОВЛЕТВОРЕННЫХ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬЮ, ВЕЖЛИВОСТЬЮ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ ДИСТАНЦИОННЫХ ФОРМ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ».

Показатель представлен 1 индикатором:

 Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения).

Результаты, проведенного анализа анкетирования респондентов, по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия» представлены в таблице 36.

Таблица 36.

Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.

№ п/п	Наименование организации	Индикатор «Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)»
1.	КУКОО "ОСБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА"	100
2.	МБУК "МЦБ"	100
3.	МБУК "МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА"	100
4.	МКУК "МЦБС"	100
5.	МКУК ЦБС Г. ОРЛА	100
6.	БУКОО "БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА"	99,89
7.	МКУ ЛГЦБС	99,84
8.	МКУК "МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ	98,04

	БИБЛИОТЕКА"	
9.	ММБУК "НОВОСИЛЬСКАЯ ЦБС"	96,37
	СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ	99,35

В целом большая часть респондентов **положительно** ответила на вопрос: «Выберите один из вариантов ответа: неудовлетворительно, не устраивает, удовлетворительно, полностью устраивает доброжелательность, вежливость работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия», что говорит о доброжелательности, вежливости работников организаций культуры Орловской области.

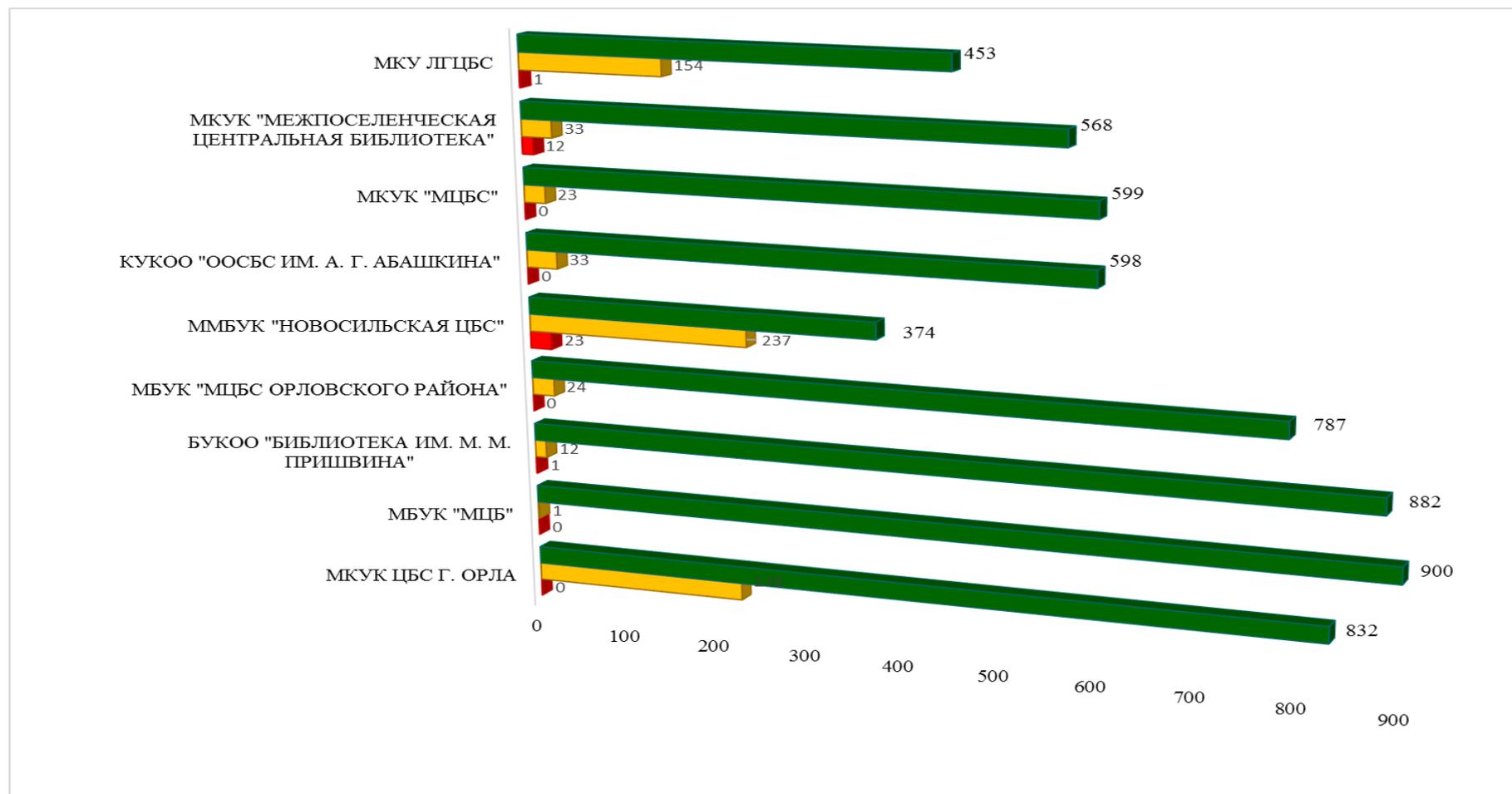
Показатели уровня удовлетворенности респондентов НОК УОУ ОК по индикатору «Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия» представлены в таблице 37.

Таблица 37.

Уровень удовлетворенности респондентов НОК УОУ ОК по индикатору «Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия».

№ п/п	Наименование организации	Всего ответов	Варианты ответов					
			Неудовлетворительно, не устраивает		Удовлетворительно		Полностью устраивает	
			колич.	%	колич.	%	колич.	%
1	МКУК ЦБС Г. ОРЛА	1 058	0	0	226	21,36	832	78,64
2	МБУК "МЦБ"	901	0	0	1	0,11	900	99,89
3	БУКОО "БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА"	895	1	0,11	12	1,34	882	98,55
4	МБУК "МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА"	811	0	0	24	2,96	787	97,04
5	ММБУК "НОВОСИЛЬСКАЯ ЦБС"	634	23	3,63	237	37,38	374	58,99
6	КУКОО "ООСБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА"	631	0	0	33	5,23	598	94,77
7	МКУК "МЦБС"	622	0	0	23	3,70	599	96,30
8	МКУК "МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА"	613	12	1,96	33	5,38	568	92,66

Карта удовлетворенности респондентов по индикатору «Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия».



2.5.4. ИТОГИ ПО КРИТЕРИЮ IV. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ.

Показатели восприятия опрошенными получателями услуг доброжелательности и вежливости работников организации культуры Орловской области представлены в таблице в таблице 38.

Таблица 38.

Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации.

№ п/п	Наименование организации	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия	ЗНАЧЕНИЕ КРИТЕРИЯ IV
1.	КУКОО "ООСБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА"	100	100	100	100
2.	МБУК "МЦБ"	100	100	100	100
3.	МБУК "МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА"	100	100	100	100
4.	МКУК "МЦБС"	100	100	100	100
5.	МКУК ЦБС Г. ОРЛА	100	100	100	100
6.	БУКОО "БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА"	99,89	100	99,89	99,90
7.	МКУ ЛГЦБС	99,84	99,84	99,84	99,80
8.	МКУК "МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА"	99,84	99,84	98,04	99,50
9.	ММБУК "НОВОСИЛЬСКАЯ ЦБС"	100	100	96,37	99,30
	СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ	99,95	99,96	99,35	99,83

Результаты по критерию IV. «Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации культуры» высоки по всем анализируемым организациям.

Максимальное количество баллов (100 баллов) получили 4 организации (КУКОО "ОСОБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА", МБУК "МЦБ", МБУК "МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА", МКУК "МЦБС", МКУК ЦБС Г. ОРЛА или 44,4% от общего количества организаций культуры, участвующих в НОК УООД.

Проведя условное шкалирование по четырем уровням предоставления услуг (низкий, средний, повышенный, высокий) по критерию IV «Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации», можно констатировать, что доброжелательность и вежливость работников организаций культуры Орловской области, в целом, соответствуют высокому уровню (среднее значение показателя – **99,83** балла).

Таблица 39.

Уровень	Количество баллов, соответствующих уровню	Количество организаций, достигших данного уровня
высокий	75,1 - 100	9
повышенный	50,1 - 75	0
средний	25,1 - 50	0
низкий	0 - 25	0

На диаграмме (рисунке 26) показано, как распределились мнения респондентов по критерию IV. «Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации культуры».

Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций культуры Орловской области.



Таким образом, результаты независимой оценки по критерию IV. «Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации культуры» говорят о высоком уровне предоставления услуг в организациях культуры Орловской области.

2.6. КРИТЕРИЙ V. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ.

Критерий «Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг» представлен 3 показателями, которые вычисляются в результате опроса получателей:

✚ Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения));

✚ Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения);

✚ Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении).

Максимально возможная оценка по данному критерию – 100 баллов

Метод оценки – онлайн анкетирование.

2.6.1. КРИТЕРИЙ V ПОКАЗАТЕЛЬ 1. «ДОЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ, КОТОРЫЕ ГОТОВЫ РЕКОМЕНДОВАТЬ ОРГАНИЗАЦИЮ РОДСТВЕННИКАМ И ЗНАКОМЫМ (МОГЛИ БЫ ЕЕ РЕКОМЕНДОВАТЬ, ЕСЛИ БЫ БЫЛА ВОЗМОЖНОСТЬ ВЫБОРА ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ)».

Показатель представлен 1-м индикатором:

 Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

Максимальная оценка – 100 баллов

Метод оценки – онлайн анкетирование.

Результаты, проведенного анализа анкетирования респондентов, по показателю «Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым» представлены в таблице 40.

Таблица 40.

Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

№ п/п	Наименование организации	Индикатор «Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым»
1.	БУКОО "БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА"	100
2.	КУКОО "ОСОБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА"	100
3.	МБУК "МЦБ"	100
4.	МБУК "МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА"	100
5.	МКУК "МЦБС"	100
6.	МКУК ЦБС Г. ОРЛА	100
7.	ММБУК "НОВОСИЛЬСКАЯ ЦБС"	100
8.	МКУ ЛГЦБС	99,84
9.	МКУК "МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА"	99,84
	СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ	99,96

В целом большая часть респондентов положительно ответила на вопрос: «Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым», что говорит о комфортных условиях оказания услуг в организациях культуры Орловской области.

Максимальное количество баллов (100 баллов) получили 7 организаций культуры (БУКОО "БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА", КУКОО "ОСОБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА", МБУК "МЦБ", МБУК "МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА", МКУК "МЦБС", МКУК ЦБС Г. ОРЛА, ММБУК "НОВОСИЛЬСКАЯ ЦБС") или 25% от общего количества организаций культуры, участвующих в НОК УООД.

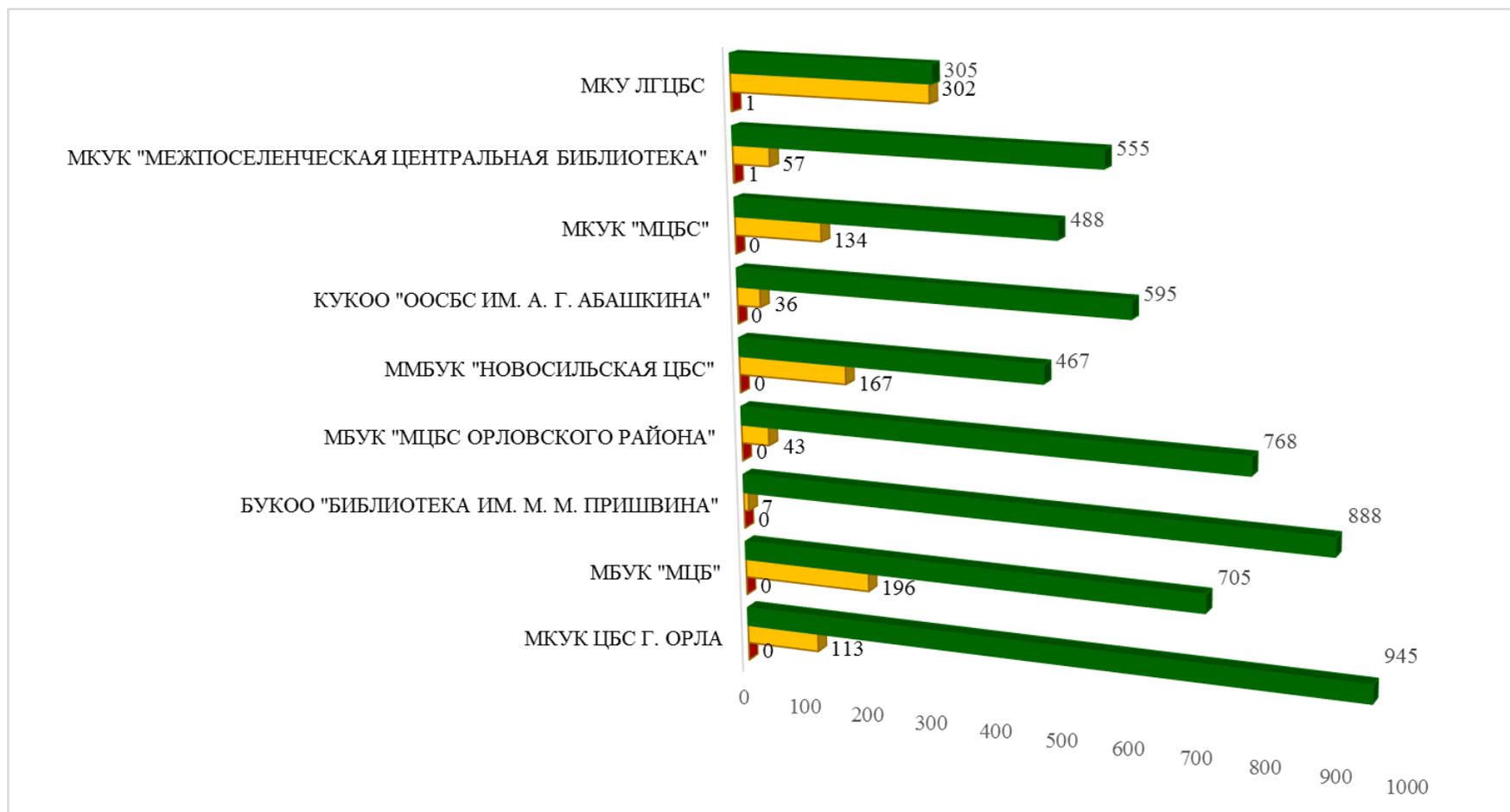
Показатели уровня удовлетворенности респондентов НОК УОУ ОК по индикатору «Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым» представлены в таблице 41.

Таблица 41.

Уровень удовлетворенности респондентов НОК УОУ ОК по индикатору «Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым».

№ п/п	Наименование организация	Всего ответов	Варианты ответов					
			Неудовлетворительно, не устраивает		Удовлетворительно		Полностью устраивает	
			колич.	%	колич.	%	колич.	%
1	МКУК ЦБС Г. ОРЛА	1 058	0	0	113	10,68	945	89,32
2	МБУК "МЦБ"	901	0	0	196	21,75	705	78,25
3	БУКОО "БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА"	895	0	0	7	0,78	888	99,22
4	МБУК "МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА"	811	0	0	43	5,30	768	94,70
5	ММБУК "НОВОСИЛЬСКАЯ ЦБС"	634	0	0	167	26,34	467	73,66
6	КУКОО "ОСОБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА"	631	0	0	36	5,71	595	94,29
7	МКУК "МЦБС"	622	0	0	134	21,54	488	78,46
8	МКУК "МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА"	613	1	0,16	57	9,30	555	90,54
9	МКУ ЛГЦБС	608	1	0,16	302	49,67	305	50,16

Карта удовлетворенности респондентов по индикатору «Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым».



2.6.2. КРИТЕРИЙ V ПОКАЗАТЕЛЬ 2. «ДОЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ, УДОВЛЕТВОРЕННЫХ ОРГАНИЗАЦИОННЫМИ УСЛОВИЯМИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ».

Показатель представлен 1 индикатором:

 Удовлетворённость удобством графика работы организации культуры.

Максимальная оценка – 100 баллов

Результаты, проведенного анализа анкетирования респондентов, по показателю «Удовлетворённость удобством графика работы организации культуры» представлены в таблице 42.

Таблица 42.

Удовлетворённость удобством графика работы организации культуры.

№ п/п	Наименование организации	Индикатор «Удовлетворённость удобством графика работы организации культуры»
1.	БУКОО "БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА"	100
2.	КУКОО "ОСБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА"	100
3.	МБУК "МЦБ"	100
4.	МБУК "МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА"	100
5.	МКУК "МЦБС"	100
6.	МКУК ЦБС Г. ОРЛА	100
7.	МКУ ЛГЦБС	99,84
8.	МКУК "МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА"	99,84
9.	ММБУК "НОВОСИЛЬСКАЯ ЦБС"	99,37
	СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ	99,89

Большая часть респондентов положительно ответила на вопрос анкеты: «Выберите один из вариантов ответа: неудовлетворительно, не устраивает, удовлетворительно, полностью устраивает график работы организации», что говорит о полной удовлетворенности режимом и графиком работы организаций культуры Орловской

области.

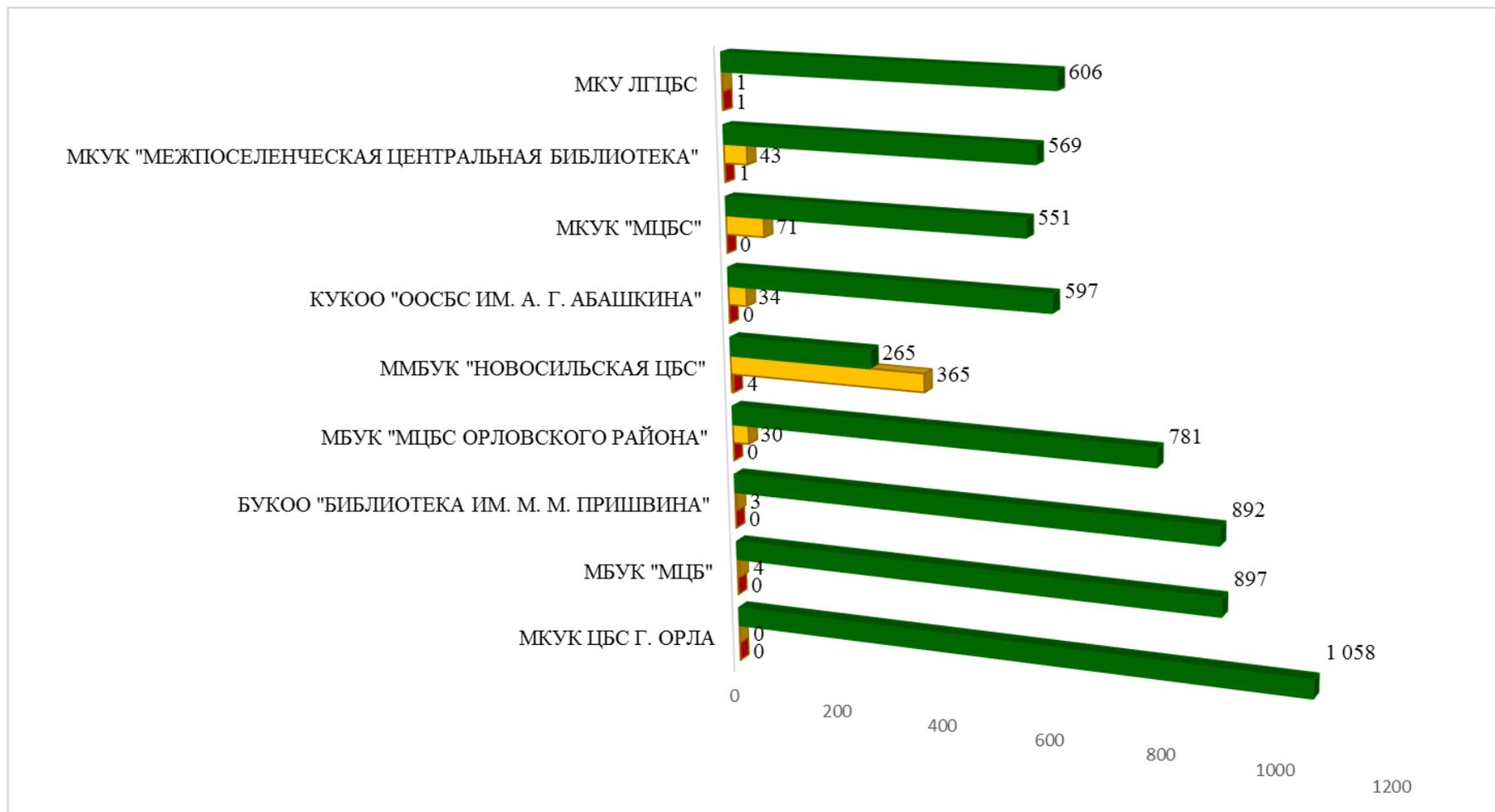
Показатели уровня удовлетворенности респондентов НОК УОУ ОК по индикатору «Удовлетворённость удобством графика работы организации» представлены в таблице 43.

Таблица 43.

Уровень удовлетворенности респондентов НОК УОУ ОК по индикатору «Удовлетворённость удобством графика работы организации культуры».

№ п/п	Наименование организация	Всего ответов	Варианты ответов					
			Неудовлетворительно, не устраивает		Удовлетворительно		Полностью устраивает	
			Кол-во.	%	Кол-во.	%	Кол-во.	%
1	МКУК ЦБС Г. ОРЛА	1 058	0	0	0	0	1 058	100,00
2	МБУК "МЦБ"	901	0	0	4	0,44	897	99,56
3	БУКОО "БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА"	895	0	0	3	0,34	892	99,66
4	МБУК "МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА"	811	0	0	30	3,70	781	96,30
5	ММБУК "НОВОСИЛЬСКАЯ ЦБС"	634	4	0,63	365	57,57	265	41,80
6	КУКОО "ОСБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА"	631	0	0	34	5,39	597	94,61
7	МКУК "МЦБС"	622	0	0	71	11,41	551	88,59
8	МКУК "МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА"	613	1	0,16	43	7,01	569	92,82
9	МКУ ЛГЦБС	608	1	0,16	1	0,16	606	99,67

Карта удовлетворенности респондентов по индикатору «Удовлетворённость удобством графика работы организации культуры».



2.6.3. КРИТЕРИЙ V ПОКАЗАТЕЛЬ 3. «ДОЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ, УДОВЛЕТВОРЕННЫХ В ЦЕЛОМ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ».

Показатель представлен 1 индикатором:

 Удовлетворённость условиями оказания услуг в организации культуры.

Максимальная оценка – 100 баллов

Метод оценивания – онлайн-анкетирование.

Результаты, проведенного анализа анкетирования респондентов, по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры» представлены в таблице 44.

Таблица 44.

Удовлетворённость получателей услуг условиями оказания услуг в организации.

№ п/п	Наименование организации	Индикатор «Удовлетворённость условиями оказания услуг в организации культуры»
1.	БУКОО "БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА"	100
2.	КУКОО "ООСБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА"	100
3.	МБУК "МЦБ"	100
4.	МБУК "МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА"	100
5.	МКУ ЛГЦБС	100
6.	МКУК "МЦБС"	100
7.	МКУК ЦБС Г. ОРЛА	100
8.	МКУК "МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА"	99,84
9.	ММБУК "НОВОСИЛЬСКАЯ ЦБС"	99,37
	СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ	99,91

В целом большая часть респондентов положительно ответила на вопрос анкеты:

«Выберите один из вариантов ответа: неудовлетворительно, не устраивают, удовлетворительно, полностью устраивают условия оказания услуг в организации в целом», что говорит об удовлетворённости условиями оказания услуг в организациях культуры Орловской области.

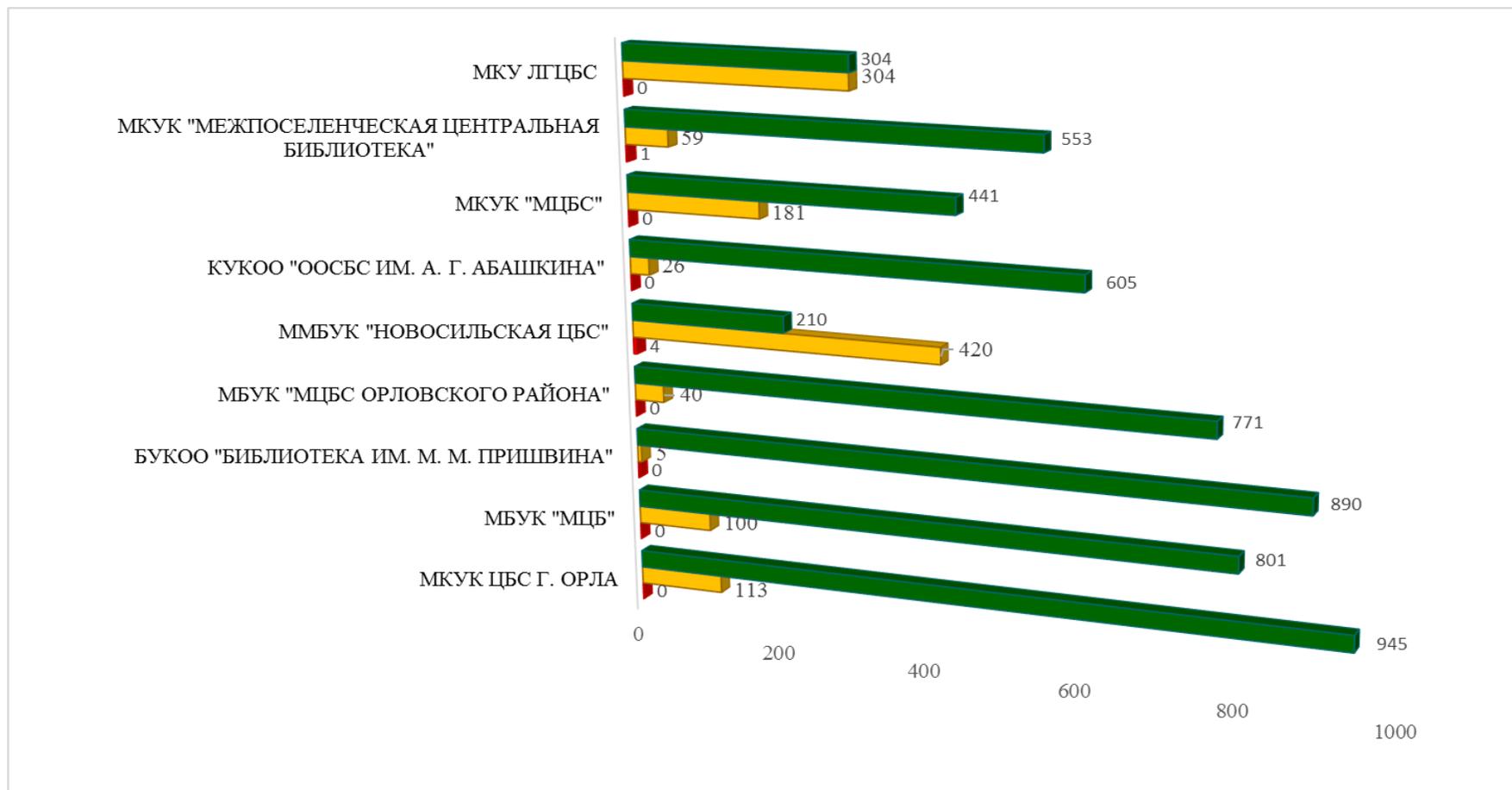
Показатели уровня удовлетворенности респондентов НОК УОУ ОК по индикатору «Удовлетворённость получателей услуг условиями оказания услуг в организации культуры» представлены в таблице 45.

Таблица 45.

Уровень удовлетворенности респондентов НОК УОУ ОК по индикатору «Удовлетворённость условиями оказания услуг в организаций культуры».

№ п/п	Наименование организация	Всего ответов	Варианты ответов					
			Неудовлетворительно, не устраивает		Удовлетворительно		Полностью устраивает	
			колич.	%	колич.	%	колич.	%
1	МКУК ЦБС Г. ОРЛА	1 058	0	0	113	10,68	945	89,32
2	МБУК "МЦБ"	901	0	0	100	11,10	801	88,90
3	БУКОО "БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА"	895	0	0	5	0,56	890	99,44
4	МБУК "МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА"	811	0	0	40	4,93	771	95,07
5	ММБУК "НОВОСИЛЬСКАЯ ЦБС"	634	4	0,63	420	66,25	210	33,12
6	КУКОО "ООСБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА"	631	0	0	26	4,12	605	95,88
7	МКУК "МЦБС"	622	0	0	181	29,10	441	70,90
8	МКУК "МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА"	613	1	0,16	59	9,62	553	90,21
9	МКУ ЛГЦБС	608	0	0	304	50,00	304	50,00

Карта удовлетворенности респондентов по индикатору «Удовлетворённость условиями оказания услуг в организации культуры».



2.6.4. ИТОГИ ПО КРИТЕРИЮ V. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ.

Результаты, проведенного анализа анкетирования респондентов, по критерию V. «Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг в организации культуры» представлены в таблице 46.

Таблица 46.

Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг в организациях культуры.

№ п/п	Наименование организации	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных)	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	ЗНАЧЕНИЕ КРИТЕРИЯ V
1.	БУКОО "БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА"	100	100	100	100
2.	КУКОО "ООСБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА"	100	100	100	100
3.	МБУК "МЦБ"	100	100	100	100
4.	МБУК "МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА"	100	100	100	100
5.	МКУК "МЦБС"	100	100	100	100
6.	МКУК ЦБС Г. ОРЛА	100	100	100	100
7.	МКУ ЛГЦБС	99,84	99,84	100	99,90
8.	МКУК "МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА"	99,84	99,84	99,84	99,80
9.	ММБУК "НОВОСИЛЬСКАЯ ЦБС"	100	99,37	99,37	99,60
	СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ	99,96	99,89	99,91	99,92

Данные по показателям критерия V «Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг» опираются на результаты опроса получателей услуг организаций культуры Орловской области.

Проведя условное шкалирование по четырем уровням предоставления услуг (низкий, средний, повышенный, высокий) по критерию V «Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг», можно констатировать, что удовлетворенность условиями оказания услуг в организациях культуры, в целом, соответствуют высокому уровню (среднее значение показателя – **99,92** балла).

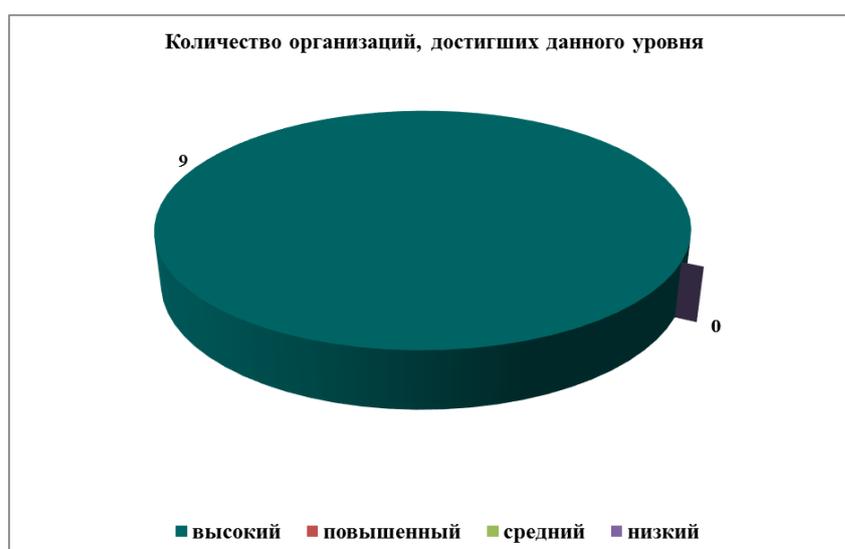
Таблица 47.

Уровень	Количество баллов, соответствующих уровню	Количество организаций, достигших данного уровня
высокий	75,1 - 100	9
повышенный	50,1 - 75	0
средний	25,1 - 50	0
низкий	0 - 25	0

На диаграмме (рис. 30) показано, как распределились мнения респондентов по критерию V. «Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг в организации культуры».

Рисунок 30.

Общие показатели по критерию «Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг».



Таким образом, результаты независимой оценки по критерию V. «Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг» говорят о высоком уровне удовлетворенности получателей услуг качеством условий оказания услуг в организациях культуры Орловской области.

3. ЗАКЛЮЧЕНИЕ.

3.1. РЕЙТИНГ ОРГАНИЗАЦИЙ В ТАБЛИЧНОМ ОТОБРАЖЕНИИ.

Общий балл организаций культуры по каждой группе показателей определен суммированием баллов по всем критериям, характеризующим данный показатель.

Общий балл организации культуры по результатам НОК УОУ ОК определен суммированием баллов по всем показателям.

В заключении даны общие выводы и рекомендации по результатам НОК УОУ ОК.

Таблица 48.

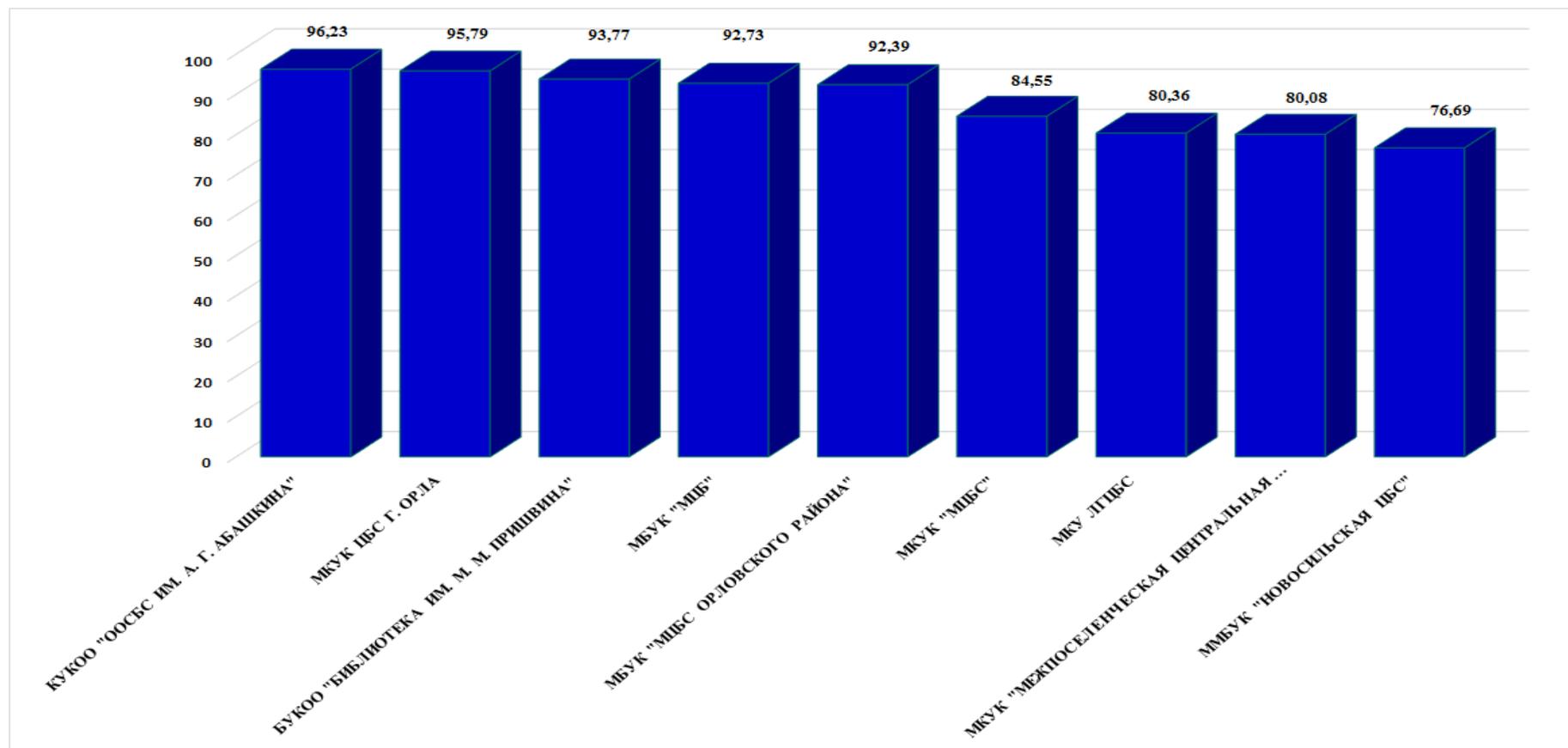
Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Орловской области (итоговый рейтинг).

№ п/п	Наименование организации	Критерий I «Открытость и доступность информации об организации культуры»	Критерий II «Комфортность условий предоставления услуг социальной сферы»	Критерий III «Доступность услуг для инвалидов»	Критерий IV «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры»	Критерий V «Удовлетворённость условиями оказания услуг»	ИТОГОВЫЙ РЕЙТИНГ
1.	КУКОО "ОСОБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА"	95,13	100	86	100	100	96,23
2.	МКУК ЦБС Г. ОРЛА	92,94	100	86	100	100	95,79
3.	БУКОО "БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА"	97	99,94	72	99,9	100	93,77
4.	МБУК "МЦБ"	91,66	100	72	100	100	92,73
5.	МБУК "МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА"	95,94	100	66	100	100	92,39
6.	МКУК "МЦБС"	82,97	100	39,78	100	100	84,55
7.	МКУ ЛГЦБС	87,25	99,92	14,95	99,8	99,9	80,36
8.	МКУК "МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА"	36,63	99,84	64,63	99,5	99,8	80,08
9.	ММБУК "НОВОСИЛЬСКАЯ ЦБС"	52,89	88,82	42,83	99,3	99,6	76,69
	СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ	81,38	98,72	60,47	99,83	99,92	88,07

3.2. РЕЙТИНГ ОРГАНИЗАЦИЙ В ГРАФИЧЕСКОМ ОТОБРАЖЕНИИ.

На диаграмме (рис. 31) показан рейтинг организаций культуры Орловской области в соответствии с оценкой по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры.

Распределение организаций культуры Орловской области в соответствии с рейтинговой оценкой по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры.



3.3. СВОДНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ.

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры, была проведена в отношении 9 организаций культуры, осуществляющих деятельность на территории Орловской области.

В ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры решен ряд задач, а именно:

- ✚ определен рейтинг организаций культуры на основе независимой оценки и методики оценки условий в сфере культуры;

- ✚ выявлена удовлетворенность получателей услуг в сфере культуры, как компонент общей оценки качества условий осуществления организаций культуры;

- ✚ проведена оценка среды, открытости и доступности информации об организации культуры и работы механизма обратной связи, как компонентов общей оценки качества условий оказания услуг организаций культуры;

- ✚ определен рейтинг организаций культуры по каждой категории;

- ✚ предложены рекомендации по повышению качества работы организаций культуры - участников независимой оценки.

3.3.1. ВЫВОДЫ И ЗАКЛЮЧЕНИЯ.

Качество условий оказания услуг организациями культуры Орловской области получила высокую оценку общественного мнения - респондентов, являющихся непосредственными получателями услуг.

Мнение респондентов по некоторым вопросам расходятся с экспертными суждениями оператора и объективными данными, представленными организацией. При этом оператор более критичен и одновременно более конструктивен в вопросах оценки качества условий оказания услуг организацией культуры.

В целом в организациях культуры Орловской области:

1. Обеспечена полнота, актуальность, открытость и доступность информации об организации культуры:

✚ Среднее значение показателя «Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актам» составило 77,78 балла из 100 возможных:

- максимальное количество баллов (100 баллов) не набрала ни одна из организаций культуры, принимавших участие в НОК УОУ ОК;

- 6 организаций культуры (БУКОО "БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА", КУКОО "ООСБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА", МБУК "МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА", МКУК ЦБС Г. ОРЛА, МКУК "МЦБС", МБУК "МЦБ") по данному показателю получили оценки в диапазоне высоких баллов.

➤ Значение индикатора «Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами» составило 100 баллов из 100 возможных:

- Все организации культуры, принявшие участие в НОК УОУ ОК (БУКОО "БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА", КУКОО "ООСБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА", МБУК "МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА", МКУК ЦБС Г. ОРЛА, МКУК "МЦБС", МБУК "МЦБ", МКУ ЛГЦБС, МКУК "МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА", ММБУК "НОВОСИЛЬСКАЯ ЦБС") разместили на стендах в помещении организации полный объем, требуемой нормативными актами, информации.

➤ Значение индикатора «Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» составило 55,56 балла из 100 возможных:

- Максимальное количество баллов (100 баллов) получила одна организации культуры (БУКОО "БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА");

- Семь организаций культуры (БУКОО "БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА", КУКОО "ООСБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА", МБУК "МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА", МКУК ЦБС Г. ОРЛА, МКУК "МЦБС", МБУК "МЦБ", МКУ ЛГЦБС"), принимающие участие в НОК УОУ ОК, имеют официальные сайты (интернет-представительства) в сети Интернет;

- Официальные сайты 7 организаций (БУКОО "БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА", КУКОО "ООСБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА", МБУК "МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА", МКУК ЦБС Г. ОРЛА, МКУК "МЦБС", МБУК "МЦБ", МКУ ЛГЦБС"), расположены на технических площадках на территории Российской Федерации;

- Система управления контентом официального сайта (cms-системы) КУКОО «ООСБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА является программным обеспечением, внесённым в Единый реестр российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных;

- Три организации культуры, участвующие в НОК УОУ ОК, (БУКОО «БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА» МКУК ЦБС г. ОРЛА, МБУК «МЦБ») являются владельцами доменных имён своих официальных сайтов.

✚ Среднее значение показателя «Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» составило 67.78 балла:

- У всех организаций культуры (БУКОО "БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА", КУКОО "ООСБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА", МБУК "МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА", МКУК ЦБС Г. ОРЛА, МКУК "МЦБС", МБУК "МЦБ", МКУ ЛГЦБС) на официальном сайте создана возможность взаимодействия посетителей сайта с организацией по телефону и электронной почте;

- Электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.) созданы на сайтах 3 организациях культуры (БУКОО «БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА», МБУК «МЦБ», МБУК «МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА», МКУ ЛГЦБС);

- Техническая возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) обеспечена на сайтах КУКОО «ОСБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА», МБУК «МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА», МКУК ЦБС Г. ОРЛА;

✚ Среднее значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в сети «интернет» составило 94.28 балла;

✚ Итоговое значение по критерию I «Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации» составило **81,38** балла из 100 возможных.

Основные недостатки:

- 2 организации культуры (МКУК "МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА", ММБУК "НОВОСИЛЬСКАЯ ЦБС"), не имеют официального сайта организации в сети Интернет;

- SMS-системы официальных сайтов МКУК «МЦБС», МКУ ЛГЦБС, БУКОО «БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА», МБУК «МЦБ», МБУК «МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА», МКУК ЦБС Г. ОРЛА являются иностранным программным обеспечением;

- Доменные имена официальных сайтов МБУК «МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА», МБУК «МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА», КУКОО «ОСБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА», МКУК «МЦБС» принадлежат сторонним юридическим организациям и физическим лицам;

- На сайтах, шести организаций (КУКОО "ОСБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА",

МБУК "МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА", МКУК ЦБС Г. ОРЛА, МКУК "МЦБС", МБУК "МЦБ", МКУ ЛГЦБС"), имеется дефицит информации;

- Электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.) отсутствуют на сайтах 3 организаций культуры (МКУК "МЦБС", МКУК ЦБС Г. ОРЛА, КУКОО "ОСБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА");

- Техническая возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) отсутствуют на сайтах 3 организаций - БУКОО "БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА», МБУК "МЦБ", МКУ ЛГЦБС.

2. Обеспечена комфортность условий получения услуг:

✚ Среднее значение показателя «Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг» составило 97,78 балла из 100 возможных:

- Комфортные зоны отдыха (ожидания), оборудованные соответствующей мебелью имеются в зданиях 8 организаций (88,9% от общего количества организаций (БУКОО "БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА", КУКОО "ОСБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА", МБУК "МЦБ", МБУК "МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА, МКУК "МЦБ", МКУК "МЦБС", МКУК ЦБС Г. ОРЛА, ММБУК "НОВОСИЛЬСКАЯ ЦБС");

- Во всех организациях имеется понятная получателям услуг навигация внутри помещений;

- Питьевая вода доступна для получателей в 8 организациях (БУКОО "БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА", КУКОО "ОСБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА", МБУК "МЦБ", МБУК "МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА", МКУ ЛГЦБС, МКУК "МЦБ", МКУК "МЦБС", МКУК ЦБС Г. ОРЛА);

- В 7 организациях (БУКОО "БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА", КУКОО "ОСБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА", МБУК "МЦБ", МБУК "МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА", МКУ ЛГЦБС, МКУК "МЦБ") доступны получателям услуг санитарно-гигиенические помещения (чистота помещений, наличие мыла, туалетной бумаги и пр.);

- Санитарное состояние помещений всех организаций в удовлетворительном состоянии;

- Получатели услуг 8 организаций (БУКОО "БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА", КУКОО "ОСБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА", МБУК "МЦБ", МБУК "МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА", МКУ ЛГЦБС, МКУК "МЦБ", МКУК "МЦБС", МКУК ЦБС Г. ОРЛА) имеют возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)

✚ Среднее значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры» составило 99,67 балла из 100 возможных;

✚ Итоговое значение по критерию II «Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг», составило 98,72 балла из 100 возможных.

Основные недостатки:

- Комфортные зоны отдыха (ожидания), оборудованные соответствующей мебелью, отсутствуют в здании МКУ ЛГЦБС;
- В ММБУК "НОВОСИЛЬСКАЯ ЦБС" отсутствует питьевая вода для получателей;
- В 2 организациях (ММБУК "НОВОСИЛЬСКАЯ ЦБС", МКУК "МЦБС") отсутствуют санитарно-гигиенические помещения;
- Получатели услуг ММБУК "НОВОСИЛЬСКАЯ ЦБС" не имеют возможности бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.).

3. В организациях культуры Орловской области не в полной мере обеспечена доступность услуг для инвалидов:

✚ Среднее значение показателя «Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» составило 40 баллов:

- В 6 организациях культуры (БУКОО "БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА", КУКОО "ОСБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА", МБУК "МЦБ", МБУК "МЦБС

ОРЛОВСКОГО РАЙОНА", МКУК "МЦБ", МКУК ЦБС Г. ОРЛА) входные группы оборудованы пандусами и выделены стоянки для автотранспортных средств инвалидов;

- Адаптированные лифты, расширенные дверные проёмы имеются у 4 организаций культуры (БУКОО "БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА", КУКОО "ООСБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА", МКУК "МЦБ", МКУК ЦБС Г. ОРЛА);

- Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения имеются в только в двух организациях культуры (КУКОО "ООСБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА");

- Сменные кресла-коляски имеются в наличии у 1 организации культуры (БУКОО «ТЕАТР «СВОБОДНОЕ ПРОСТРАНСТВО», МКУК ЦБС Г. ОРЛА).

 Среднее значение показателя «Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» составило 53,33 балла:

- альтернативную версию официального сайта в сети «Интернет» для инвалидов по зрению имеют 4 организации культуры (БУКОО «БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА», МБУК «МЦБ», МБУК «МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА», МКУК ЦБС Г. ОРЛА);

- Работники могут оказывать помощь по сопровождению инвалидов в помещениях 8 организаций культуры (БУКОО «БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА», КУКОО «ООСБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА», МБУК «МЦБ», МБУК «МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА», МКУК «МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА», МКУК «МЦБС», МКУК ЦБС Г. ОРЛА, ММБУК «НОВОСИЛЬСКАЯ ЦБС»);

- Предоставление услуг в дистанционном режиме или на дому возможно в 8 организациях культуры (БУКОО «БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА», КУКОО «ООСБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА», МБУК «МЦБ», МБУК «МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА», МКУК «МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА», МКУК «МЦБС», МКУК ЦБС Г. ОРЛА, ММБУК «НОВОСИЛЬСКАЯ ЦБС»);

- Услуги по дублированию для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации предоставляется в 2 организациях культуры (КУКОО «ООСБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА», МКУК «МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА»);

- Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической

информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, имеется в 2 организациях культуры (КУКОО «ОСБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА», МКУК ЦБС Г. ОРЛА).

✚ Среднее значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» составило 90,44 балла;

✚ Итоговое значение по критерию III «Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов» составило 60,47 балла из 100 возможных.

Основные недостатки:

➤ В организациях культуры Орловской области не в полной мере оборудованы помещения и прилегающие территории с учетом доступности для инвалидов:

- в ММБУК "НОВОСИЛЬСКАЯ ЦБС" и МКУК "МЦБС" отсутствуют пандусы, выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;

- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения отсутствуют в 7 организациях культуры (БУКОО "БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА", МБУК "МЦБ", МБУК "МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА", МКУ ЛГЦБС, МКУК "МЦБ", МКУК "МЦБС").

➤ В организациях культуры Орловской области не в полной мере обеспечены условия доступности получать инвалидами услуги наравне с другими. В частности, отсутствует:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации в 7 организациях (БУКОО "БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА", МБУК "МЦБ", МБУК "МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА", МКУ ЛГЦБС, МКУК "МЦБС", МКУК ЦБС Г. ОРЛА, ММБУК "НОВОСИЛЬСКАЯ ЦБС");

- Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля в 7 организациях (БУКОО "БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА", МБУК "МЦБ", МБУК "МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА", МКУ ЛГЦБС, МКУК "МЦБС", МКУК "МЦБ", ММБУК "НОВОСИЛЬСКАЯ ЦБС");

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг

сурдопереводчика во всех 9 организациях (БУКОО "БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА", КУКОО "ООСБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА", МБУК "МЦБ", МБУК "МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА", МКУ ЛГЦБС, МКУК "МЦБ", МКУК "МЦБС", МКУК ЦБС Г. ОРЛА, ММБУК "НОВОСИЛЬСКАЯ ЦБС");

- альтернативная версия официального сайта в сети «Интернет» для инвалидов по зрению отсутствует на сайтах 2 организаций культуры (МКУ ЛГЦБС и МКУК «МЦБС»);

- альтернативная версия официального сайта КУКОО "ООСБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА" не соответствует требованиям ГОСТ Р 52872-2012 Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению.

4. Установлена доброжелательность, вежливость работников организаций культуры Орловской области:

- ✚ Среднее значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию», составило 99,95 балла из 100 возможных;

- ✚ Среднее значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию», составило **99,96** балла из 100 возможных;

- ✚ Среднее значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия» составило **99,35** балла из 100 возможных;

- ✚ Итоговое значение по критерию IV «Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации культуры» составило 99,83 балла из 100 возможных.

5. Зафиксирована высокая доля получателей услуг, удовлетворенных условиями оказания услуг организациями культуры Орловской области:

- ✚ Среднее значение показателя «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать,

если бы была возможность выбора организации культуры)» составило 99,96 балла из 100 возможных;

✚ Среднее значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации культуры», составило 99,89 балла из 100 возможных;

✚ Среднее значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры», составило 99,91 балла из 100 возможных;

✚ Итоговое значение по критерию V «Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг в организации культуры» 99,92 балла из 100 возможных.

3.3.2. ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ.

Представленные ниже рекомендации базируются на представлении экспертов о путях решения выявленных проблем, а также на мнении и предпочтениях потребителей, полученных в ходе анкетирования.

3.3.2.1. ОРГАНИЗАЦИЯМ КУЛЬТУРЫ ОРЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ:

 Проанализировать полученные результаты независимой оценки и разработать план мероприятий на ближайшую и долгосрочную перспективы по обеспечению улучшения условий оказания услуг.

КУКОО "ОСБС ИМ. А. Г. АБАШКИНА"	<ol style="list-style-type: none">1. Обеспечить официальный сайт организации cms-системой, удовлетворяющей нормам законодательства РФ в сфере использования программного обеспечения, происходящего из иностранных государств.2. Обеспечить наполнение официального сайта организации в полном объёме, установленном перечнем сведений (Приказ Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах организаций культуры, органов местного самоуправления, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, уполномоченного федерального органа исполнительной власти в сети «Интернет»);3. Обеспечить на официальном сайте организации работу электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);4. При обеспечении в организации комфортных условий для предоставления услуг учесть мнение респондентов, принявших участие в НОК УООД;5. Оборудовать помещения организации культуры и прилегающей к ней территории с учётом доступности для инвалидов в полном объёме.6. Обеспечить в организации культуры условия
---------------------------------	---

	<p>доступности, инвалидам получать услуги наравне с другими в полном объеме, установленном нормативно-правовыми актами.</p> <p>7. Обеспечить возможность инвалидам по зрению использовать официальный сайт организации для получения полноценной информации. В связи с чем и установить альтернативную версию официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению.</p>
<p>МКУК ЦБС Г. ОРЛА</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Обеспечить официальный сайт организации sms-системой, удовлетворяющей нормам законодательства РФ в сфере использования программного обеспечения, происходящего из иностранных государств. 2. Обеспечить наполнение официального сайта организации в полном объеме, установленном перечнем сведений (Приказ Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах организаций культуры, органов местного самоуправления, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, уполномоченного федерального органа исполнительной власти в сети «Интернет»; 3. Обеспечить на официальном сайте организации работу электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); 4. При обеспечении в организации комфортных условий для предоставления услуг учесть мнение респондентов, принявших участие в НОК УООД; 5. Оборудовать помещения организации культуры и прилегающей к ней территории с учётом доступности для инвалидов в полном объеме. 6. Обеспечить в организации культуры условия доступности, инвалидам получать услуги наравне с другими в полном объеме, установленном нормативно-правовыми актами.
<p>БУКОО "БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА"</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Обеспечить техническую возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

	<p>2. При обеспечении в организации комфортных условий для предоставления услуг учесть мнение респондентов, принявших участие в НОК УООД;</p> <p>3. Оборудовать помещения организации культуры и прилегающей к ней территории с учётом доступности для инвалидов в полном объёме.</p> <p>4. Обеспечить в организации культуры условия доступности, инвалидам получать услуги наравне с другими в полном объёме, установленном нормативно-правовыми актами.</p>
МБУК "МЦБ"	<p>1. Обеспечить наполнение официального сайта организации в полном объёме, установленном перечнем сведений (Приказ Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах организаций культуры, органов местного самоуправления, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, уполномоченного федерального органа исполнительной власти в сети «Интернет»);</p> <p>2. Обеспечить техническую возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).</p> <p>3. При обеспечении в организации комфортных условий для предоставления услуг учесть мнение респондентов, принявших участие в НОК УООД;</p> <p>4. Оборудовать помещения организации культуры и прилегающей к ней территории с учётом доступности для инвалидов в полном объёме.</p> <p>5. Обеспечить в организации культуры условия доступности, инвалидам получать услуги наравне с другими в полном объёме, установленном нормативно-правовыми актами.</p>
МБУК "МЦБС ОРЛОВСКОГО РАЙОНА"	<p>1. Обеспечить наполнение официального сайта организации в полном объёме, установленном перечнем сведений (Приказ Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах организаций</p>

	<p>культуры, органов местного самоуправления, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, уполномоченного федерального органа исполнительной власти в сети «Интернет»;</p> <p>2. При обеспечении в организации комфортных условий для предоставления услуг учесть мнение респондентов, принявших участие в НОК УООД;</p> <p>3. Оборудовать помещения организации культуры и прилегающей к ней территории с учётом доступности для инвалидов в полном объёме.</p> <p>4. Обеспечить в организации культуры условия доступности, инвалидам получать услуги наравне с другими в полном объёме, установленном нормативно-правовыми актами.</p>
<p>МКУК "МЦБС"</p>	<p>1. Обеспечить официальный сайт организации cms-системой, удовлетворяющей нормам законодательства РФ в сфере использования программного обеспечения, происходящего из иностранных государств.</p> <p>2. Обеспечить наполнение официального сайта организации в полном объёме, установленном перечнем сведений (Приказ Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах организаций культуры, органов местного самоуправления, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, уполномоченного федерального органа исполнительной власти в сети «Интернет»;</p> <p>3. Обеспечить на официальном сайте организации работу электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);</p> <p>4. При обеспечении в организации комфортных условий для предоставления услуг учесть мнение респондентов, принявших участие в НОК УООД;</p> <p>5. Оборудовать помещения организации культуры и прилегающей к ней территории с учётом доступности для инвалидов в полном объёме.</p> <p>6. Обеспечить в организации культуры условия</p>

	<p>доступности, инвалидам получать услуги наравне с другими в полном объеме, установленном нормативно-правовыми актами.</p>
<p>МКУ ЛГЦБС</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Обеспечить официальный сайт организации cms-системой, удовлетворяющей нормам законодательства РФ в сфере использования программного обеспечения, происходящего из иностранных государств. 2. Обеспечить наполнение официального сайта организации в полном объеме, установленном перечнем сведений (Приказ Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах организаций культуры, органов местного самоуправления, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, уполномоченного федерального органа исполнительной власти в сети «Интернет»; 3. Обеспечить техническую возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). 4. При обеспечении в организации комфортных условий для предоставления услуг учесть мнение респондентов, принявших участие в НОК УООД; 5. Оборудовать помещения организации культуры и прилегающей к ней территории с учётом доступности для инвалидов в полном объеме. 6. Обеспечить в организации культуры условия доступности, инвалидам получать услуги наравне с другими в полном объеме, установленном нормативно-правовыми актами.
<p>МКУК "МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА"</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. В целях обеспечения открытости и доступности информации об организации культуры получателям услуг создать официальные сайты (представительства в сети Интернет) 2. Обеспечить наполнение официального сайта организации в полном объеме, установленном перечнем сведений (Приказ Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме информации о деятельности организаций культуры,

	<p>размещаемой на официальных сайтах организаций культуры, органов местного самоуправления, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, уполномоченного федерального органа исполнительной власти в сети «Интернет»;</p> <p>3. Обеспечить на официальном сайте организации работу электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);</p> <p>4. Обеспечить техническую возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).</p> <p>5. При обеспечении в организации комфортных условий для предоставления услуг учесть мнение респондентов, принявших участие в НОК УООД;</p> <p>6. Оборудовать помещения организации культуры и прилегающей к ней территории с учётом доступности для инвалидов в полном объёме.</p> <p>7. Обеспечить в организации культуры условия доступности, инвалидам получать услуги наравне с другими в полном объёме, установленном нормативно-правовыми актами.</p>
<p>ММБУК "НОВОСИЛЬСКАЯ ЦБС"</p>	<p>1. В целях обеспечения открытости и доступности информации об организации культуры получателям услуг создать официальные сайты (представительства в сети Интернет).</p> <p>2. Обеспечить наполнение официального сайта организации в полном объёме, установленном перечнем сведений (Приказ Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах организаций культуры, органов местного самоуправления, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, уполномоченного федерального органа исполнительной власти в сети «Интернет»;</p> <p>3. Обеспечить на официальном сайте организации работу электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по</p>

	<p>оказываемым услугам и пр.);</p> <p>4. Обеспечить техническую возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).</p> <p>5. При обеспечении в организации комфортных условий для предоставления услуг учесть мнение респондентов, принявших участие в НОК УООД;</p> <p>6. Оборудовать помещения организации культуры и прилегающей к ней территории с учётом доступности для инвалидов в полном объёме.</p> <p>7. Обеспечить в организации культуры условия доступности, инвалидам получать услуги наравне с другими в полном объёме, установленном нормативно-правовыми актами.</p>
--	--

3.3.2.2. РУКОВОДИТЕЛЯМ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ.

- ✚ Провести на уровне организации анализ результатов независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры с целью определения соответствия реализуемой деятельности запросам и ожиданиям получателей услуг по всем показателям;
- ✚ Выявить причины, снижающие качество деятельности организации, и определить возможности его повышения;
- ✚ Разработать, согласовать с Учредителем и утвердить план мероприятий по улучшению качества работы организаций по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг;
- ✚ Разместить планы мероприятий по улучшению качества работы организаций на официальном сайте в сети Интернет;
- ✚ Учитывать результаты независимой оценки качества условий оказания услуг в управленческой деятельности;
- ✚ Обеспечить информирование получателей услуг о процедурах и результатах независимой оценки качества условий оказания услуг;
- ✚ Провести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайтов организаций через воспитание информационной культуры потребителей услуг.

3.3.2.3. УПРАВЛЕНИЮ КУЛЬТУРЫ АДМИНИСТРАЦИИ ОРЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ.

✚ Разместить информацию о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры района, на официальном сайте Управления и официальном сайте для размещения информации о государственных и населённых пунктах учреждений в сети Интернет (www.bus.gov.ru);

✚ Довести результаты независимой оценки организаций культуры, проведенной в 2020 году, до органов местного самоуправления, осуществляющих управление в сфере культуры, руководителей организаций культуры, получателей услуг организаций культуры;

✚ Обеспечить организационную и методическую поддержку оформления и распространения лучших практик организаций по результатам независимой оценки в организациях культуры.

✚ Осуществлять контроль над разработкой и реализацией планов по повышению качества предоставляемых услуг.

✚ Организовать мониторинг сайтов организаций, имеющих низкие результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, с целью контроля над устранением выявленных недостатков.